LA COMMISSION D'ACCÈS À L'INFORMATION

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2007 2008

Commission d'accès à l'information du Québec

RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2007 2008

Commission d'accès
à l'information
du Québec

Ce rapport est disponible sur le site Internet de la
Commission d'accès à l'information à l'adresse suivante :
www.cai.gouv.qc.ca

Le genre masculin désigne aussi bien les femmes que les hommes et n'est utilisé que pour alléger le texte.

La reproduction ou la traduction sont autorisées,
à la condition que la source soit indiquée.

Dépôt légal - 2009
Bibliothèque nationale du Québec
Bibliothèque nationale du Canada
ISBN : 978-2-550-54649-8 (version imprimée)
ISBN : 978-2-550-54650-4 (version PDF)

CAI-RAA-001-08-F

© Gouvernement du Québec 2009

Québec, février 2009

Monsieur Yvon Vallières
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
1er étage, bureau 1.30
1045, rue des Parlementaires
Québec (Québec) G1A 1A4

Monsieur le Président,

Conformément à la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (L.R.Q., c. A-2.1), je suis heureux de vous transmettre le rapport annuel de gestion de la Commission d'accès à l'information pour l'année financière qui a pris fin le 31 mars 2008.

Ce rapport rend compte des activités de l'organisme durant la période du 1er avril 2007 au 31 mars 2008.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Ministre de la Sécurité publique,
Ministre responsable des Affaires intergouvernementales canadiennes
et de la Réforme des institutions démocratiques
et Leader parlementaire du gouvernement

Jacques P. Dupuis

Québec, février 2009

Monsieur Jacques P. Dupuis
Ministre de la Sécurité publique,
Ministre responsable des Affaires intergouvernementales canadiennes
et de la Réforme des institutions démocratiques
et Leader parlementaire du gouvernement
875, Grande Allée Est
Édifice H, 3.701
Québec (Québec) G1R 4Y8

Monsieur le Ministre,

C'est avec plaisir que nous vous transmettons le rapport annuel de gestion de la Commission d'accès à l'information.

Ce rapport rend compte des activités de la Commission durant la période s'échelonnant du 1er avril 2007 au 31 mars 2008. Si vous le souhaitez, nous demeurons à votre disposition pour apporter des précisions concernant ces activités et les résultats atteints au cours de l'exercice.

Veuillez agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de notre haute considération.

Le président,

Jacques Saint-Laurent

Les commissaires,

Jean Chartier

Hélène Grenier

Christiane Constant

Guylaine Henri

TABLE DES MATIÈRES

1 LE MOT DU PRÉSIDENT 9

2 LA DÉCLARATION ATTESTANT LA FIABILITÉ DES DONNÉES ET DES CONTRÔLES AFFÉRENTS 11

3 LA PRÉSENTATION GÉNÉRALE 13

4 LES FAITS SAILLANTS DE L'ANNÉE 17

5 LES ACTIVITÉS DE LA COMMISSION 25
- 5.1 Aperçu de l'ensemble des activités de l'année 25
- 5.2 La fonction de surveillance 29
- 5.3 Les activités de promotion 39
- 5.4 La fonction juridictionnelle 40

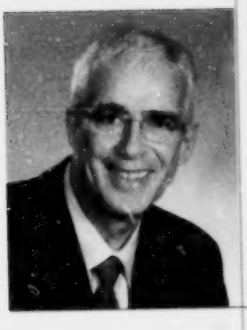
6 LA PLANIFICATION STRATÉGIQUE 51

7 LES RÉSULTATS AU REGARD DE LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS 53

8 LES RESSOURCES DE LA COMMISSION 57

9 LES AUTRES EXIGENCES 61

ANNEXE I – LA LISTE DES ACTIVITÉS DE LA COMMISSION D'ACCÈS À L'INFORMATION EN 2007-2008 67



LE MOT DU PRÉSIDENT

La Commission d'accès à l'information assume de multiples responsabilités pour garantir le respect des droits en matière d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels dans les secteurs public et privé. Pour l'organisme que je dirige, la préparation du rapport annuel de gestion constitue une occasion unique de faire connaître ses activités, non seulement aux membres de l'Assemblée nationale, mais également à l'ensemble des intervenants du milieu et à la population. Je suis très heureux de vous présenter le *Rapport annuel de gestion 2007-2008* de la Commission d'accès à l'information.

À première vue, les résultats atteints sont décevants. L'examen des travaux effectués au cours de l'année par la Commission met en évidence, au 31 mars 2008, les effets négatifs de la mise en œuvre progressive de mesures visant à réduire le volume de dossiers en attente de traitement pour préparer l'avenir.

En réalité, l'année a été féconde, des efforts considérables ayant été déployés par les membres et le personnel de la Commission pour traiter les nombreuses demandes qui lui ont été soumises en matière d'accès aux documents des organismes publics et de protection des renseignements personnels. Plus spécialement, la Commission a traité un plus grand nombre de dossiers en attente, principalement ceux qui requièrent un travail plus long, pour se donner une meilleure capacité d'intervention dans un proche avenir. La Commission d'accès à l'information a aussi comparu, en novembre 2007, devant la Commission de la culture de l'Assemblée nationale pour soumettre à la considération de ses membres ses six derniers rapports annuels de gestion. Les préparatifs pour la tenue de cette commission parlementaire ont été effectués par le personnel de la Commission et ses gestionnaires. L'exercice a couvert plusieurs années. Je les en remercie très sincèrement.

Des efforts de rattrapage ambitieux ont été déployés au cours de l'exercice. Inévitablement, ces efforts ont fluctué selon les périodes de l'année et les circonstances. Par exemple, nous avons connu des départs à la retraite ce qui a entraîné un ralentissement. Malgré tout, le nombre de dossiers traités est en croissance.

Le présent rapport annuel de gestion contient plus de données statistiques que le précédent si l'on tient compte des objectifs qui ont été communiqués à l'organisme par les membres de la Commission de la culture à l'occasion du dépôt de son rapport à l'Assemblée nationale en décembre 2007. En fait, malgré la désuétude de notre système de gestion actuel, nous avons produit manuellement différents rapports statistiques additionnels. De plus, les données présentées portent sur un plus grand nombre d'années.

Plusieurs résultats présentés dans les pages qui suivent doivent être considérés en fonction du contexte et du plan de redressement à plus long terme. Comme vous pouvez l'imaginer, en prenant connaissance des délais moyens de traitement, dont certains ont augmenté de plus de 150 jours, je suis inquiet. En outre, dans certains secteurs d'activité, le nombre de dossiers en traitement est en croissance.

J'aurais aimé ne pas avoir à présenter des résultats de cette nature, mais il m'a semblé préférable d'exposer ouvertement la réalité et de mettre l'accent sur le caractère circonstanciel et inévitable d'une situation en cours de redressement.

Comme vous pourrez le lire dans les pages qui suivent, plusieurs chantiers sont en cours actuellement. Ils visent tous le même objectif, soit de faire en sorte que la Commission d'accès à l'information se concentre sur ses mandats fondamentaux, se dote des outils nécessaires à cette fin et prépare l'avenir par la promotion et la mise en œuvre des droits d'accès aux documents des organismes publics et de la protection des renseignements personnels.

Le proche avenir est prometteur, pour plusieurs raisons. Premièrement, les membres, les gestionnaires et le personnel de la Commission sont, comme toujours, résolus à intervenir efficacement pour soutenir la transparence et la protection de la vie privée. Deuxièmement, la Commission soumettra à sa clientèle au cours des prochains mois un plan stratégique axé sur une vision pratique et des objectifs réalistes afin de relever les défis actuels. Troisièmement, en matière juridictionnelle, les membres multiplient les efforts pour tenir compte de l'intérêt des parties. Ils sont assistés par des médiatrices et des médiateurs qui doivent adopter prochainement un nouveau processus de médiation. Quatrièmement, dans la section de surveillance, le processus d'enquête est revu de façon à simplifier plusieurs interventions et ainsi atteindre des résultats répondant aux besoins de la population.

Bonne lecture!

2

LA DÉCLARATION ATTESTANT LA FIABILITÉ DES DONNÉES ET DES CONTRÔLES AFFÉRENTS

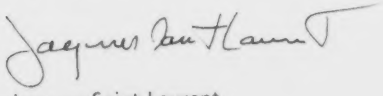
Les renseignements contenus dans le *Rapport annuel de gestion 2007-2008* de la Commission d'accès à l'information relèvent de ma responsabilité. Celle-ci porte sur l'exactitude et la fiabilité des données contenues dans ce rapport.

À ma connaissance, le présent rapport annuel de gestion décrit fidèlement la mission, les mandats et les orientations de la Commission.

Ce rapport énumère de plus les indicateurs de gestion et les résultats couvrant l'ensemble des activités de la Commission.

Je déclare que l'information contenue dans ce rapport annuel de gestion correspond aux activités de la Commission d'accès à l'information au cours de l'année 2007-2008.

Le président,



Jacques Saint-Laurent

Québec, février 2009

3

LA PRÉSENTATION GÉNÉRALE

La Commission d'accès à l'information est un organisme multifonctionnel voué à l'accessibilité aux documents des organismes publics et à la protection des renseignements personnels détenus par les organismes publics et les entreprises privées. La Commission est instituée par la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (la Loi sur l'accès), laquelle prévoit deux fonctions : la fonction de surveillance et la fonction juridictionnelle. Les principales responsabilités de la Commission sont prévues à la Loi sur l'accès ainsi qu'à la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé (la Loi sur la protection dans le privé).

LES MEMBRES

La Commission est formée d'au moins cinq membres nommés par l'Assemblée nationale. Ces membres, à l'exception du président, assument l'une ou l'autre des fonctions de la Commission. Ainsi, M[e] Jacques Saint-Laurent est président en plus d'exercer les deux fonctions, alors que M[e] Christiane Constant est affectée à la surveillance. M[e] Jean Chartier, M[e] Hélène Grenier et M[e] Guylaine Henri assument la fonction juridictionnelle. La Loi sur l'accès prévoit toutefois qu'un membre peut être affecté temporairement à une autre section pour la bonne expédition des affaires de la Commission. Outre le président, deux membres exercent leurs fonctions principalement à Québec et deux autres le font à Montréal.

Selon la Loi sur l'accès, le président est chargé de la direction et de l'administration des affaires de la Commission. Plus particulièrement, il doit notamment favoriser la participation des membres à l'élaboration d'orientations générales en vue de maintenir un niveau élevé de qualité et de cohérence des décisions, coordonner et répartir le travail des membres, veiller au respect de la déontologie et promouvoir le perfectionnement des membres quant à l'exercice de leurs fonctions.

LES FONCTIONS DE SURVEILLANCE ET JURIDICTIONNELLE

En vertu des dispositions pertinentes de la législation habilitante, la fonction de surveillance de la Commission permet de surveiller l'application de la Loi sur l'accès et de la Loi sur la protection dans le privé. Dans le cadre de ce mandat, cette section est ainsi chargée d'assurer le respect et la promotion de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels, tel qu'il en sera plus amplement question au chapitre portant sur les activités de la Commission.

Les membres qui assument la fonction juridictionnelle tranchent des litiges résultant des demandes de révision présentées en vertu de la Loi sur l'accès et des demandes d'examen de mésentente présentées en vertu de la Loi sur la protection dans le privé. Ces demandes découlent du traitement des demandes d'accès ou de rectification adressées aux organismes publics et aux entreprises et dont les réponses ne satisfont pas les citoyens.

LA STRUCTURE DE LA COMMISSION

Les activités de la Commission dans les sections juridictionnelle et de surveillance sont réalisées par les membres, assistés d'un groupe de personnes qualifiées possédant diverses expertises propres à la réalisation des mandats de la Commission. Selon les responsabilités qu'elles assument, ces personnes sont rattachées à la Direction de l'analyse et de l'évaluation, à la Direction des affaires juridiques, au Secrétariat, à la Direction de l'administration ou à la présidence.

Afin de seconder les membres de la section de surveillance, la Direction de l'analyse et de l'évaluation de la Commission traite les dossiers de plainte et la majorité des demandes d'information écrites. Cette direction a également pour tâche d'analyser les projets d'entente de communication de renseignements personnels entre organismes publics et les demandes d'autorisation de recevoir la communication de renseignements personnels à des fins d'étude, de recherche ou de statistique. La Direction de l'analyse et de l'évaluation traite les déclarations de données biométriques prévues à la Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information. Elle effectue également des inspections et des enquêtes auprès des organismes publics et des entreprises.

Les juristes de la Direction des affaires juridiques de la Commission interviennent auprès des parties dans le cadre de la médiation des dossiers de la section juridictionnelle. De plus, cette direction soutient les membres dans l'exercice des pouvoirs de surveillance de la Commission, notamment en analysant les projets de loi et la majorité des projets de règlement présentés à la Commission, projets qui sont ensuite soumis aux membres. La Direction des affaires juridiques formule également des opinions juridiques relatives à des questions relevant des mandats de la Commission. De plus,

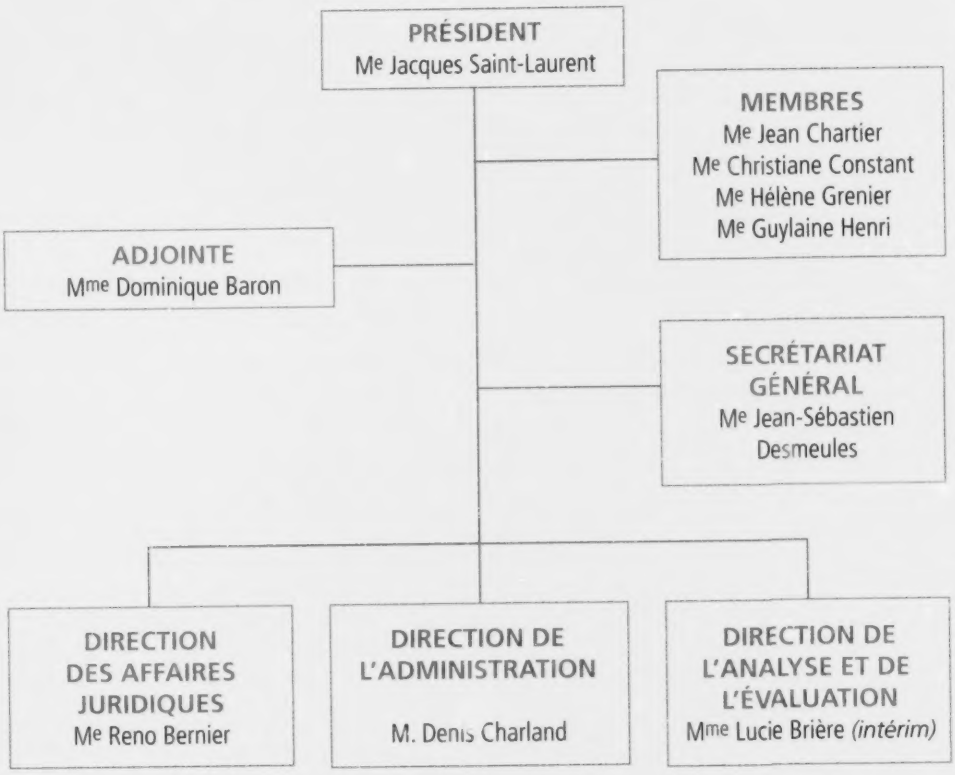
les avocats de cette direction représentent la Commission devant les tribunaux judiciaires lorsque la compétence de la Commission est mise en cause, notamment à l'occasion d'appels relatifs à des décisions des deux sections de la Commission.

Le Secrétariat de la Commission voit à la coordination interne des activités des deux sections de la Commission. Le Secrétariat présente les dossiers analysés aux membres chargés de la surveillance, pour décision. Il est également responsable de la consignation des décisions prises en plus de participer à la préparation de ces décisions et de les faire parvenir aux parties. Finalement, le Secrétariat, comme greffe de la Commission, voit à l'ouverture et à la fermeture des dossiers, à leur archivage et à leur conservation ainsi qu'au traitement des demandes d'accès aux documents présentées à la Commission.

La Direction de l'administration se charge de la gestion des ressources humaines, financières, budgétaires, matérielles et informationnelles confiées à la Commission. Cette direction est également responsable des activités de communication de la Commission.

Finalement, les personnes affectées à la présidence jouent un rôle actif d'appui au président et aux commissaires dans le contexte de la réalisation de mandats définis, notamment quant à l'inscription au rôle des dossiers de nature juridictionnelle et à certaines activités de promotion.

ORGANIGRAMME DE LA COMMISSION
AU 31 MARS 2008



4

LES FAITS SAILLANTS DE L'ANNÉE

Nous présentons ici un résumé de certaines activités de la Commission. Pour des raisons propres à chacune de ces activités, il est pertinent, selon nous, d'en faire mention de façon particulière.

L'ÉTUDE, PAR LA COMMISSION DE LA CULTURE DE L'ASSEMBLÉE NATIONALE, DE PLUSIEURS RAPPORTS ANNUELS DE GESTION DE LA COMMISSION

Les articles 119 et 119.1 de la Loi sur l'accès prévoient le dépôt annuel du rapport des activités de la Commission et l'étude de ce rapport par une commission désignée par l'Assemblée nationale. Au cours de l'exercice, la Commission d'accès à l'information a ainsi été convoquée pour un examen de ses rapports annuels 2001-2002, 2002-2003, 2003-2004, 2004-2005, 2005-2006 et 2006-2007. Cet examen a donné lieu, en décembre 2007, au dépôt à l'Assemblée nationale du document intitulé *Rapport et recommandations à la suite de l'examen des rapports annuels 2001-2007 de la Commission d'accès à l'information du Québec*.

En introduction, la Commission de la culture précise que son rapport s'inscrit dans la foulée de l'étude des rapports annuels de la Commission d'accès à l'information et exprime l'intention d'adresser des recommandations à celle-ci « dans une perspective d'amélioration de la reddition de comptes, de la gestion et de la performance de l'organisme ».

En considérant la présentation d'ouverture du président de la Commission d'accès à l'information aux membres de la Commission de la culture et les échanges subséquents, la Commission de la culture rappelle l'importance des mandats sous la responsabilité de la Commission d'accès à l'information, principalement les droits d'accès à l'information et la protection des renseignements personnels. De plus, la Commission de la culture, après avoir pris acte du contexte dans lequel la Commission d'accès à l'information exerce ses mandats, formule des commentaires et des recommandations en lien avec l'exercice des responsabilités fondamentales propres à cette dernière et tenant compte des facteurs externes qui influent sur sa capacité d'intervention.

LA COMMISSION DE LA CULTURE PRÉSENTE LES RECOMMANDATIONS SUIVANTES À LA COMMISSION D'ACCÈS À L'INFORMATION :

> procéder rapidement à l'adoption d'un nouveau plan stratégique et d'une nouvelle déclaration de services aux citoyens;
> adopter un processus de reddition de comptes qui correspond aux lignes directrices énoncées par le Secrétariat du Conseil du trésor à cet effet;
> accorder la priorité aux trois éléments suivants : la modernisation de ses ressources informationnelles, le développement des activités de médiation et la gestion plus serrée de ses ressources financières et humaines;
> reconsidérer la répartition de son effectif entre Montréal et Québec afin de résoudre l'iniquité qui a cours actuellement, au détriment de la métropole, dans le traitement des dossiers;
> consacrer les ressources nécessaires au suivi de la mise en œuvre des dispositions applicables à la gestion des renseignements dans le secteur de la santé.

DE PLUS, LA COMMISSION DE LA CULTURE SOUMET LES RECOMMANDATIONS SUIVANTES AU GOUVERNEMENT :

> augmenter les ressources de la Commission d'accès à l'information, notamment pour moderniser ses ressources informationnelles et pour augmenter sa capacité de traiter les dossiers en amont, par voie de médiation;
> soustraire la Commission d'accès à l'information de l'objectif de non-remplacement des départs à la retraite;
> analyser la demande de financement supplémentaire que la Commission d'accès à l'information prévoit lui adresser pour le prochain exercice financier à la lumière de l'augmentation constante des dossiers soumis à son attention et de la complexification des enjeux qui nécessitent son intervention.

Plusieurs mesures ont été prises par la Commission d'accès à l'information dans la foulée du dépôt de ce rapport à l'Assemblée nationale.

LE FINANCEMENT DE LA COMMISSION D'ACCÈS À L'INFORMATION

La réponse à la demande de financement présentée par la Commission prévoit l'ajout de 11 ETC pour l'exercice 2008-2009, dont deux membres, ainsi que de 11 ETC additionnels pour l'exercice 2009-2010. De plus, des ressources budgétaires additionnelles ont été allouées à la Commission, notamment en prévision de la modernisation du système de gestion des dossiers. Ainsi, une fois le niveau des ressources modifié pour les prochains exercices, la Commission peut faire face aux autres défis qui l'attendent.

L'ADOPTION D'UN NOUVEAU PLAN STRATÉGIQUE ET D'UNE NOUVELLE DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

Comme nous en faisons plus amplement mention au chapitre concerné, le plan stratégique pour les prochaines années est en préparation. Nous invitons le lecteur à se référer aux détails communiqués plus loin, en soulignant que les objectifs considérés ciblent l'amélioration des résultats.

Quant à la nouvelle déclaration de services aux citoyens, elle découlera des orientations exprimées dans la planification stratégique. Les données paraissant au chapitre des résultats au regard de la Déclaration de services aux citoyens du présent rapport sont présentées en fonction de l'actuelle déclaration de services en vigueur au 31 mars 2008.

LA MODERNISATION DES RESSOURCES INFORMATIONNELLES

La Commission a entrepris de revoir en profondeur ses façons de faire et de moderniser son système d'information organisationnel mis en place au début des années 1980, lequel n'a pas évolué depuis. Dans le contexte contemporain, la Commission doit inévitablement gérer les demandes de façon électronique.

Une analyse comparative de différentes solutions a été réalisée pour recueillir des renseignements sur différents modes de fonctionnement dont pourrait s'inspirer la Commission en profitant de l'expérience d'organismes comparables.

LES OBJECTIFS QUE POURSUIT LA COMMISSION SONT :

- l'optimisation de l'utilisation des ressources;
- l'amélioration de la qualité du service;
- la diminution des délais de traitement;
- le contrôle des coûts des services;
- l'accroissement de l'efficacité et le perfectionnement des employés;
- l'implantation d'un système d'information organisationnel permettant de produire des données de gestion utiles et fiables.

La Commission a eu recours, entre autres, aux conseils d'une firme spécialisée pour réaliser une analyse comparative des avantages et des inconvénients des différentes solutions et aux conseils d'experts universitaires pour élaborer un plan d'ensemble du projet. La Commission met actuellement en place une structure de projet pour réaliser ce plan.

LE DÉVELOPPEMENT DES ACTIVITÉS DE MÉDIATION

Le rapport de la Commission de la culture confirme la justesse de l'exercice de réflexion entrepris par la Commission et visant à améliorer ses activités de médiation. L'objectif de cet exercice est d'élaborer un plan d'action qui sera mis en œuvre progressivement et qui visera, notamment, à bonifier l'offre de service actuelle et à en assurer la qualité. La Commission a comme objectif, dans le cadre de ce plan, de réduire le nombre de dossiers en attente dans la section juridictionnelle afin de contribuer à la réduction des délais de traitement.

LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES ET FINANCIÈRES

Tel qu'il appert des données paraissant au chapitre des ressources de la Commission, celle-ci a tenté de maximiser le rendement des ressources mises à sa disposition dans la poursuite de ses mandats. Grâce à une contribution soutenue des personnes en poste, cet investissement a été profitable, puisqu'il a permis à la Commission de diminuer le volume de ses dossiers en attente de traitement et d'effectuer un important rattrapage dans le règlement des plus anciens dossiers.

LA RÉPARTITION DES EFFECTIFS ENTRE MONTRÉAL ET QUÉBEC

Le dernier exercice a été marqué par la préparation de la relocalisation du bureau de la Commission à Montréal, laquelle a eu lieu en avril 2008. Les nouveaux locaux sont plus appropriés à la poursuite des activités de la Commission et ils permettront d'accueillir du nouveau personnel. Par ailleurs, l'ajout de nouveaux membres à la section juridictionnelle de la Commission doit permettre une diminution des délais de traitement dans la métropole. De plus, un nouvel analyste de la Direction de l'analyse et de l'évaluation s'est joint au bureau de Montréal au cours du dernier exercice, une première depuis de nombreuses années.

Des ententes de service ont permis à la Commission d'utiliser les salles d'audiences de la Commission des lésions professionnelles dans un contexte de saine gestion des deniers publics et de partenariats pour le partage de services.

La dernière recommandation de la Commission de la culture à l'égard de la Commission d'accès à l'information portait sur le suivi de la mise en œuvre des dispositions applicables à la gestion des renseignements dans le secteur de la santé.

LA GESTION DES RENSEIGNEMENTS DANS LE SECTEUR DE LA SANTÉ

En mai 2008, invitée par les membres de la Commission des affaires sociales de l'Assemblée nationale, la Commission présentait son avis concernant le projet de loi n° 70, Loi modifiant la Loi sur les services de santé et les services sociaux, la Loi sur l'assurance maladie et la Loi sur la Régie de l'assurance maladie. Ce projet de loi introduit le consentement implicite avec droit de refus quant à la constitution d'un dossier électronique de santé pour toute personne qui reçoit des services de santé au Québec.

Le Dossier de santé du Québec (DSQ) permettra de rendre accessibles de façon électronique aux professionnels de la santé habilités certains renseignements cliniques pertinents pour le suivi des patients, quel que soit le lieu où ces patients reçoivent des services partout au Québec. L'accès des intervenants à ces données cliniques sera possible, sauf si l'usager a manifesté son refus de participer au projet.

Au cours de sa présentation devant la Commission des affaires sociales de l'Assemblée nationale, la Commission a rappelé aux parlementaires les principes énoncés dans la Loi sur l'accès et la Loi sur les services de santé et les services sociaux en matière de confidentialité, d'accès et de rectification des renseignements personnels concernant les usagers.

Selon la Commission, la nature du consentement, implicite ou explicite, exprimé par l'usager dans la constitution d'un dossier électronique de santé, ne représente qu'un élément de la problématique à laquelle les parlementaires doivent s'attarder.

La Commission s'est d'abord dite préoccupée par la protection de l'usager et la compréhension que ce dernier peut avoir des règles de fonctionnement retenues dans la mise en place de ce nouvel outil technologique qu'est le dossier de santé électronique. Pour être en mesure de prendre une décision éclairée à propos de l'exercice par l'usager de son droit de refus à la création d'un dossier électronique de santé le concernant, la Commission estime que l'information communiquée à l'usager doit être complète, claire et simple. Ainsi, la documentation dont disposera l'usager pour faire un choix devra être vulgarisée de manière à éviter toute ambiguïté.

En ce qui a trait aux mesures de sécurité, la Commission note que les règles ne sont pas précisées. Elles sont plutôt énoncées en principes généraux dans le projet de loi n° 70 ainsi que dans le projet expérimental.

Les utilisations prévues du dossier de santé devront respecter les règles édictées par la loi au chapitre de la protection des renseignements personnels :

> des mesures de contrôle de l'exactitude des données;
> des mesures relatives à la protection des renseignements de santé et aux responsabilités des intervenants;
> des mesures relatives au contrôle des accès;
> des mesures de sécurité déployées par les établissements.

Par ailleurs, invitée par le ministre de la Santé et des Services sociaux, la Commission a accepté de participer aux travaux d'un comité dont le mandat consiste à suivre le déploiement du projet pilote du DSQ dans la Capitale-Nationale. La Commission pourra ainsi suivre le déploiement de ce projet pilote à la lumière des exigences de la loi au chapitre de la protection des renseignements personnels en vue de formuler, le cas échéant, des recommandations.

LE RÈGLEMENT SUR LA DIFFUSION DE L'INFORMATION ET SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Dans le rapport quinquennal produit par la Commission en novembre 2002, intitulé *Une réforme de l'accès à l'information : le choix de la transparence*, la Commission formulait notamment une proposition visant à faciliter l'accès des citoyens aux documents détenus par les organismes publics. Elle suggérait alors la publication automatique des documents et de l'information détenus par l'État.

Dans cette foulée, le gouvernement a adopté le Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels, lequel est entré en vigueur le 29 mai 2008. Ce règlement, élaboré par le Secrétariat à la réforme des institutions démocratiques et à l'accès à l'information, est soumis au pouvoir de surveillance et de contrôle de la Commission.

Le règlement s'applique aux ministères et organismes publics, à l'exception des organismes municipaux, des établissements scolaires, des établissements du réseau de la santé et des services sociaux et des ordres professionnels.

D'ores et déjà, sont en vigueur les dispositions visant à encadrer, par des mesures particulières de protection des renseignements personnels, les projets d'acquisition, de développement et de refonte de systèmes d'information ou de prestation électronique de services ainsi que les projets de sondage et d'utilisation de la vidéosurveillance. Quant aux règles visant la diffusion dans un site Internet des documents ou renseignements produits par les ministères et les organismes, elles seront en vigueur à compter du 29 novembre 2009.

LES MODIFICATIONS AU CODE DE LA SÉCURITÉ ROUTIÈRE

Le projet de loi modifiant le Code de la sécurité routière et d'autres dispositions législatives et le Règlement sur les points d'inaptitude visait à mettre en place six mesures gouvernementales qui ont fait l'objet d'une décision du Conseil des ministres en juin 2007.

Ces mesures concernent le respect des limites de vitesse, la consommation d'alcool ou de drogues, les nouvelles technologies de contrôle (cinémomètre et système photographique), l'accès graduel à la conduite pour les nouveaux conducteurs, l'usage d'un téléphone au volant et les véhicules lourds.

Dans son avis, la Commission a fait des commentaires concernant les nouvelles technologies de contrôle, qui doivent respecter les principes régissant la protection des renseignements personnels recueillis au moyen de ces technologies.

Ainsi, selon la Commission, la photographie d'un véhicule confirmant la perpétration d'une infraction reprochée ne devrait pas permettre d'identifier le ou les occupants du véhicule ou toute autre personne physique se trouvant à proximité. À cet égard, la Commission a constaté que le projet de loi étudié devrait prévoir les mesures visant à assurer la protection des renseignements personnels qui pourraient avoir été ainsi recueillis.

Au chapitre de la conservation de ces renseignements, la Commission a rappelé qu'ils devraient être détruits si aucun constat n'est établi ou dès que le propriétaire du véhicule a acquitté sa contravention, le cas échéant, à la suite d'une décision judiciaire.

5

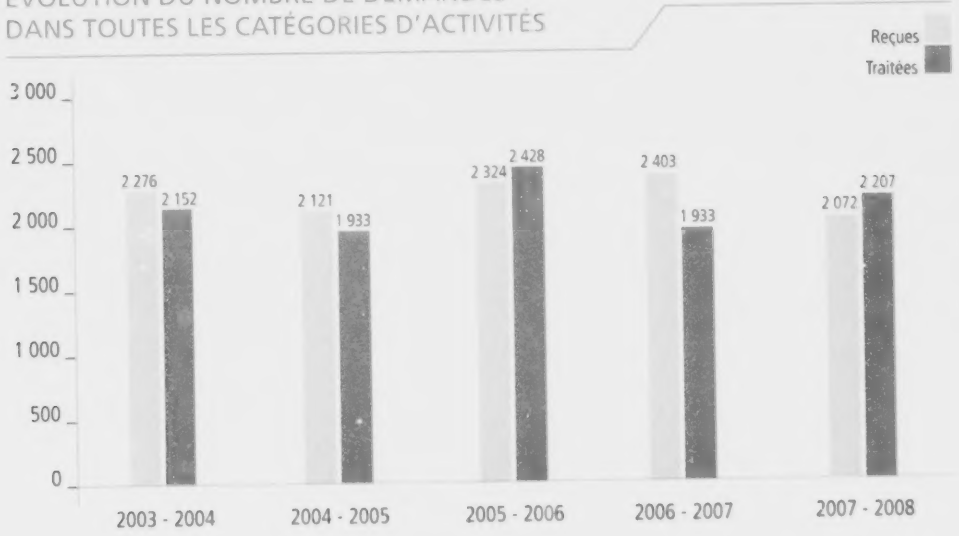
LES ACTIVITÉS DE LA COMMISSION

Le présent chapitre du *Rapport annuel de gestion 2007-2008* présente l'évolution statistique des activités de la Commission pour l'exercice en cours ainsi que pour certains exercices précédents. Des données n'apparaissant pas dans les rapports annuels de gestion antérieurs sont présentées. L'annexe I du présent rapport reproduit le détail du nombre de demandes reçues et traitées dans la dernière année, par catégories de dossiers.

5.1 APERÇU DE L'ENSEMBLE DES ACTIVITÉS DE L'ANNÉE

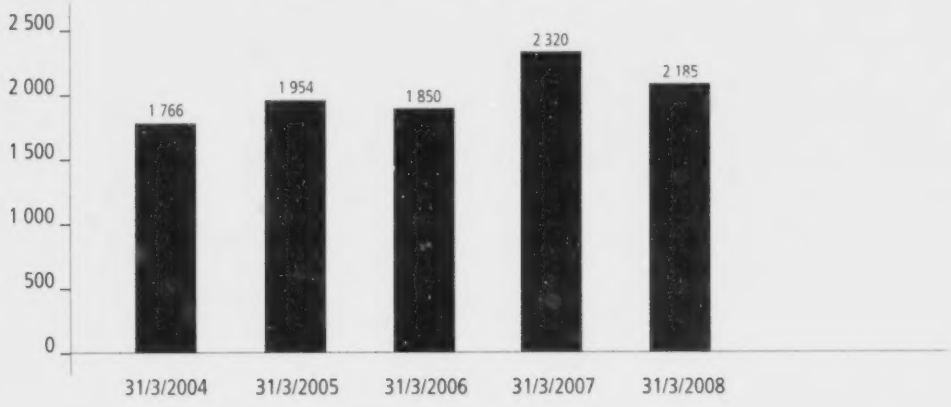
Le tableau suivant permet de comparer l'évolution du nombre de demandes reçues et traitées au cours des cinq derniers exercices.

ÉVOLUTION DU NOMBRE DE DEMANDES
DANS TOUTES LES CATÉGORIES D'ACTIVITÉS



L'écart entre le nombre de demandes reçues et le nombre de demandes traitées influe évidemment sur le nombre de dossiers actifs à la Commission à une date donnée. Le tableau qui suit reproduit l'évolution du nombre de dossiers en traitement à la fin des cinq derniers exercices.

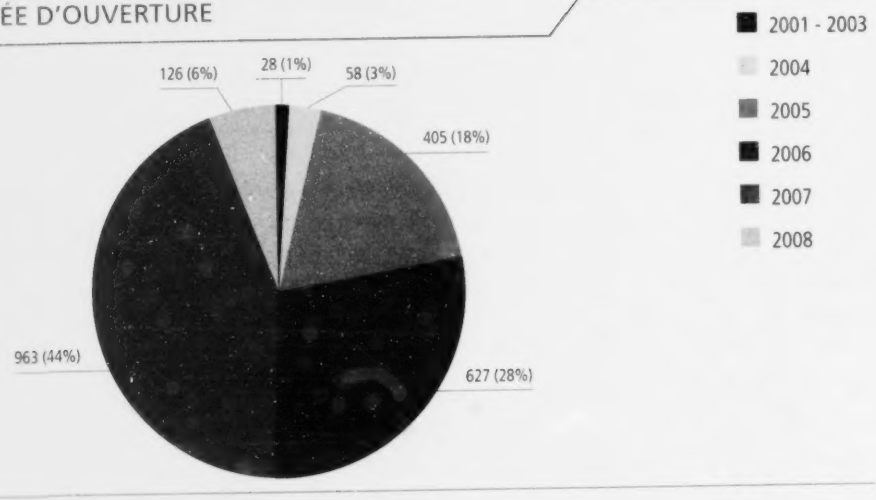
ÉVOLUTION DU NOMBRE DE DEMANDES EN TRAITEMENT



Le nombre de demandes en traitement a inévitablement une incidence sur les délais de traitement des dossiers puisque, en règle générale, la Commission traite les dossiers par ordre chronologique d'ouverture. D'ailleurs, durant l'exercice 2007-2008, un effort important a été déployé afin de traiter les plus anciens dossiers, souvent plus complexes.

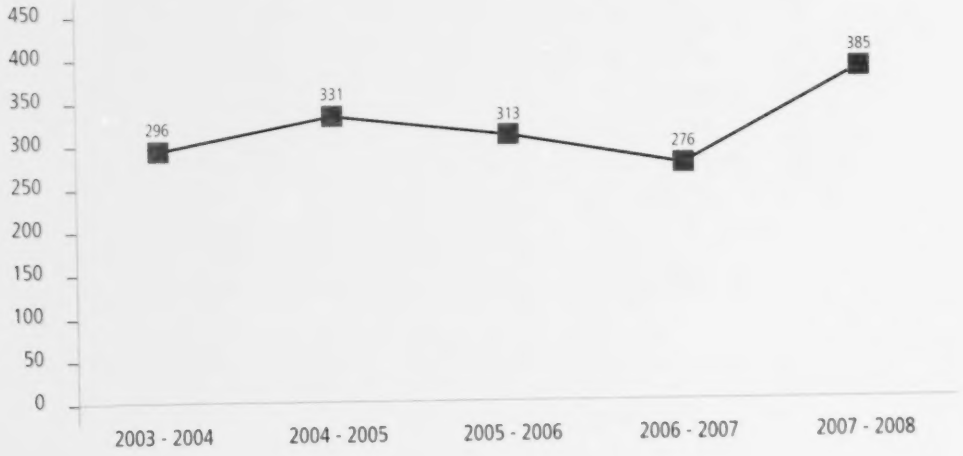
Le graphique suivant expose l'année d'ouverture des dossiers qui ont été fermés au cours du dernier exercice. On y retrouve le nombre de dossiers traités par année d'ouverture puis le pourcentage correspondant sur l'ensemble des dossiers traités dans le dernier exercice. Selon les chiffres qui y paraissent, 22 % des dossiers fermés dans l'année avaient été ouverts avant le 1er janvier 2006.

PROPORTION DES DOSSIERS FERMÉS SELON L'ANNÉE D'OUVERTURE



Ainsi, la Commission a déployé d'importants efforts afin de régler les plus anciens dossiers. En conséquence, les délais de traitement des dossiers fermés dans l'année ont crû de façon importante, ce que montre le tableau suivant. Les délais sont exprimés en jours civils, autant dans le tableau suivant que dans les différents tableaux du présent rapport annuel représentant les délais de traitement.

DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT DE TOUTES LES DEMANDES



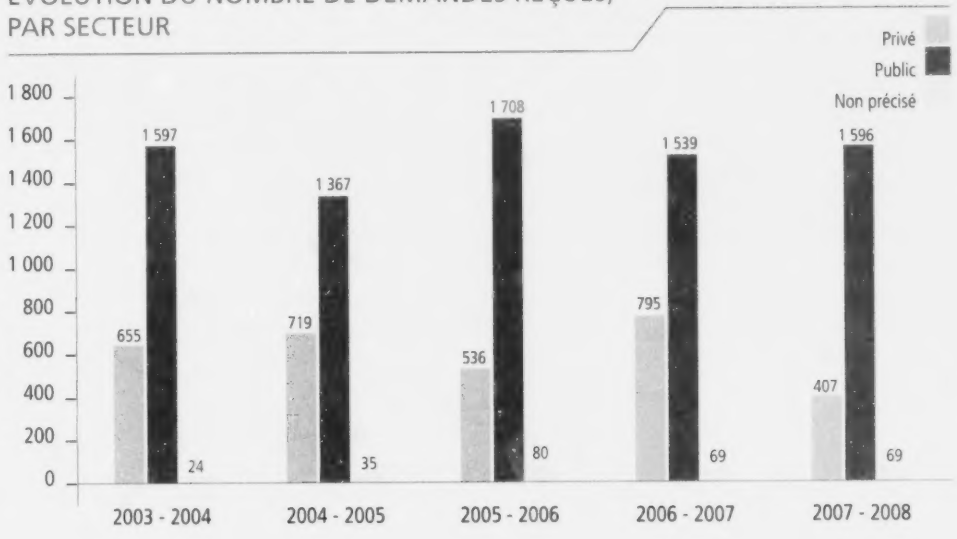
Les résultats de la dernière année sont fortement influencés par la fermeture – par la voie de la médiation et à la suite d'une décision rendue au terme d'une audience – d'une série de dossiers soulevant des questions similaires et dont les délais de traitement ont été dans plusieurs cas d'au-delà de 700 jours; 294 dossiers de ce type ont été recensés. Sans ces dossiers, le délai de traitement moyen des dossiers fermés dans l'année aurait été de 331 jours, une donnée similaire aux résultats de l'exercice 2004-2005.

En conséquence des délais de traitement paraissant dans le graphique précédent, la Commission a pour préoccupation de diminuer le nombre des dossiers en attente de traitement pour subséquemment augmenter sa capacité d'intervention dans les dossiers courants, ce qui lui permettra de réduire ces délais.

LES TYPES DE DEMANDE

Les différentes demandes reçues par la Commission peuvent concerner le secteur public, en application de la Loi sur l'accès, ou le secteur privé en lien avec l'interprétation de la Loi sur la protection dans le privé. Les graphiques qui suivent illustrent la proportion de dossiers liés à ces deux champs d'activité durant les cinq derniers exercices.

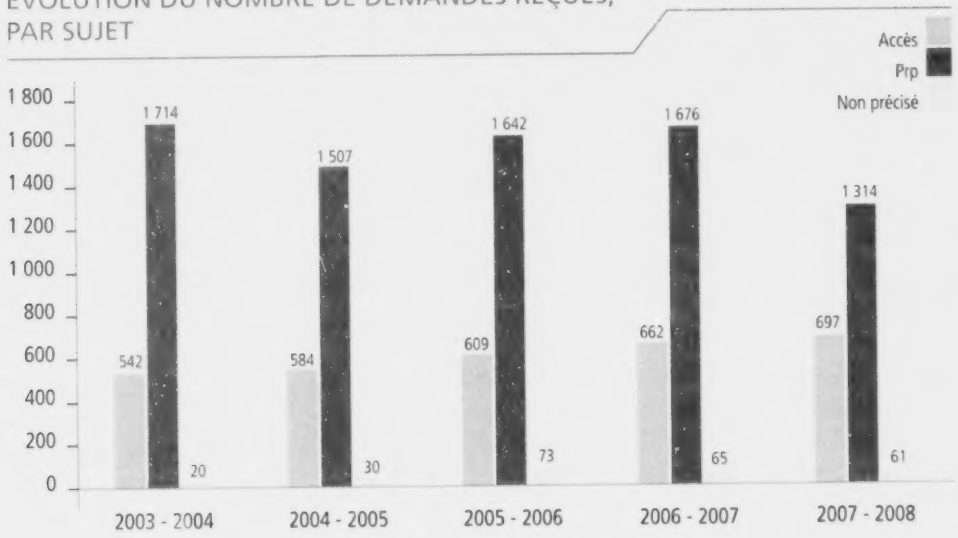
ÉVOLUTION DU NOMBRE DE DEMANDES REÇUES, PAR SECTEUR



Le nombre important de demandes reçues dans le secteur privé en 2006-2007 est principalement dû aux activités d'inspection entreprises à l'égard des agents de renseignements personnels. En effet, on dénombre 208 activités d'inspection amorcées dans le secteur privé durant cet exercice par comparaison avec les 21 activités de l'exercice suivant.

Il est également possible de présenter le nombre de demandes reçues selon qu'elles concernent l'accès aux documents des organismes publics ou la protection des renseignements personnels.

ÉVOLUTION DU NOMBRE DE DEMANDES REÇUES, PAR SUJET



5.2 LA FONCTION DE SURVEILLANCE

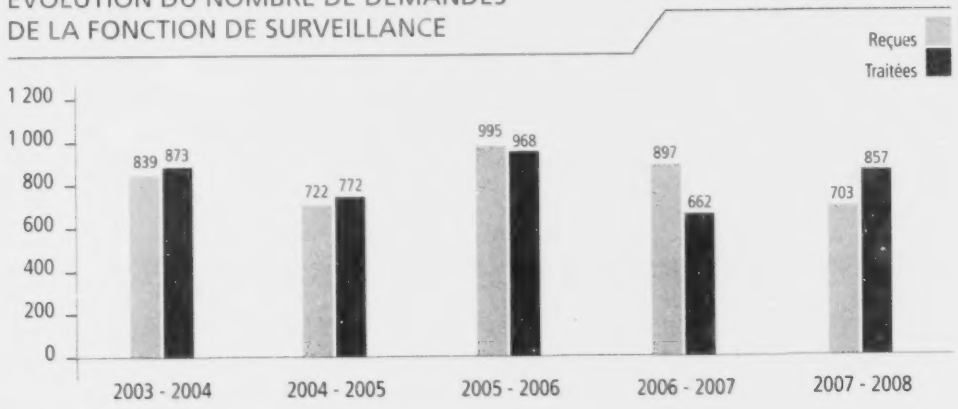
La Loi sur l'accès attribue à la Commission un rôle de surveillance à l'égard d'un vaste éventail d'activités. Principalement, la Commission a pour fonction de surveiller l'application de la Loi sur l'accès et de la Loi sur la protection dans le privé. Plus particulièrement, la Commission s'est vu confier les responsabilités suivantes :

> Assurer le respect et la promotion de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels;
> Procéder à des enquêtes afin de s'assurer de l'application et de l'observation, par les organismes publics, des dispositions concernant l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels. La Commission dispose également d'un pouvoir d'enquête, en vertu de la Loi sur la protection dans le privé, sur toute matière relative à la protection des renseignements personnels. Au surplus, dans l'exercice de son mandat de surveillance, des pouvoirs d'inspection lui sont attribués;
> Donner des avis concernant des projets de règlement soumis en vertu de la loi ou concernant des projets de loi ou de développement de systèmes d'information présentés par le ministre responsable de l'application de la Loi sur l'accès;

> Donner des avis sur certains projets d'entente de transfert de renseignements personnels impliquant des organismes publics, et ce, sans le consentement des personnes concernées;
> Accorder à une personne ou à un organisme l'autorisation d'obtenir la communication de renseignements personnels, sans le consentement des personnes concernées, à des fins d'étude, de recherche ou de statistique;
> Accorder à une personne l'autorisation de recevoir des renseignements personnels se rapportant aux activités de professionnels sans le consentement de ces derniers;
> Examiner les documents transmis concernant les banques de données biométriques visées par la Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information;
> Tenir un registre des agents de renseignements personnels dûment inscrits en vertu de la Loi sur la protection dans le privé.

Le tableau suivant illustre l'évolution de la demande dans la section de surveillance au cours des cinq derniers exercices.

ÉVOLUTION DU NOMBRE DE DEMANDES
DE LA FONCTION DE SURVEILLANCE



Le nombre de dossiers traités a augmenté au cours du dernier exercice à la Direction de l'analyse et de l'évaluation. Cette augmentation a eu des effets bénéfiques, particulièrement en ce qui a trait au nombre de dossiers de plainte. Ce point sera abordé en détail à la section portant sur le traitement des plaintes, des enquêtes et des inspections.

LES AVIS

L'avis de la Commission est sollicité sur de nombreux sujets touchant des questions de protection des renseignements personnels ou d'accès à l'information : projets de loi ou de règlement, projets de développement de systèmes d'information, ententes de communication de renseignements personnels et divers autres projets administratifs. La Commission peut également donner des avis de sa propre initiative, sans avoir été sollicitée.

Dans le contexte de ce type d'intervention, la Commission vise à assurer le respect des principes fondamentaux et la cohérence législative et réglementaire en ce qui a trait à la protection des renseignements personnels et à l'accès aux documents, à favoriser une démarche préventive et respectueuse des droits des citoyens dans l'introduction de nouvelles technologies ou de nouveaux procédés administratifs et, plus globalement, à partager son expertise en pareilles matières.

LES AVIS SUR DES PROJETS DE LOI OU DE RÈGLEMENT

Comme cela a été le cas avec le dossier de santé électronique et le Code de la sécurité routière, exposés au chapitre des dossiers majeurs de l'année, la Commission peut être appelée à se prononcer lorsque des enjeux relatifs à l'accès aux documents ou à la protection des renseignements personnels sont soulevés par des projets de loi ou de règlement. Au total, la Commission a traité 13 demandes d'avis sur des projets de loi ou de règlement au cours du dernier exercice. En comparaison, au cours de l'exercice 2005-2006, la Commission a traité 26 demandes d'avis concernant des projets de cette nature.

LES AVIS SUR DES ENTENTES DE COMMUNICATION DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

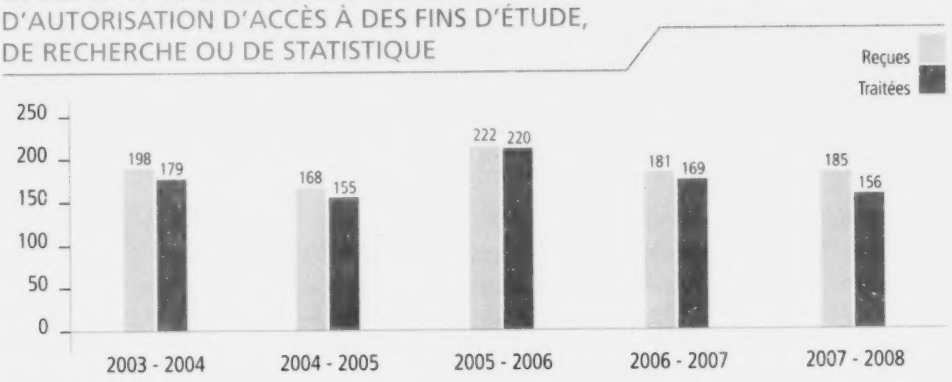
En vertu de la loi, la Commission rend des avis concernant des ententes portant sur la communication de renseignements personnels par un organisme public sans le consentement des personnes concernées. Des modifications législatives introduites par la loi 22[1] entrée en vigueur en juin 2006 ont introduit de plus nombreux cas où les organismes publics peuvent procéder à un échange de renseignements personnels sans le consentement des personnes concernées et sans obtenir au préalable l'autorisation de la Commission. La Commission dispose toutefois d'un pouvoir d'inspection qui lui permet de s'assurer du respect de la loi dans le contexte de la communication de renseignements personnels entre organismes publics. La Commission prévoit, dans les prochains exercices, se prévaloir davantage de cette possibilité.

1. Loi modifiant la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels et d'autres dispositions législatives, L.Q., 2006, c. 22, ci-après appelée la loi 22.

LES AUTORISATIONS À DES FINS D'ÉTUDE, DE RECHERCHE OU DE STATISTIQUE

Les données relatives au nombre de demandes d'autorisation à recevoir communication de renseignements personnels sans le consentement des personnes concernées à des fins d'étude, de recherche ou de statistique reçues et traitées au cours des cinq derniers exercices sont illustrées dans le graphique suivant.

ÉVOLUTION DU NOMBRE DE DEMANDES D'AUTORISATION D'ACCÈS À DES FINS D'ÉTUDE, DE RECHERCHE OU DE STATISTIQUE

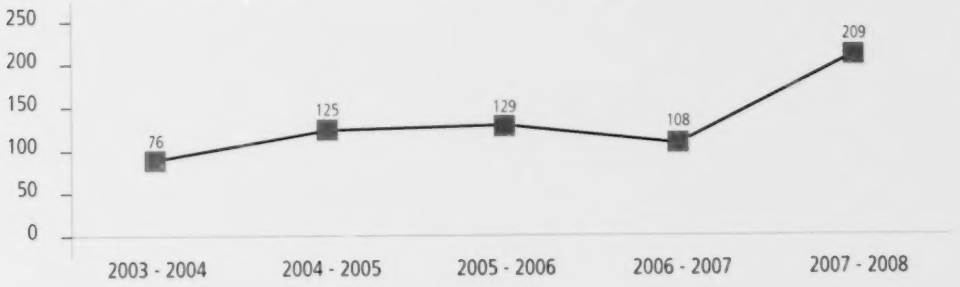


Des 185 demandes d'autorisation reçues au cours de la dernière année, 178 visaient des renseignements détenus par des organismes publics, alors que seules 7 demandes portaient sur des renseignements détenus par des entreprises privées. En vertu de la loi, la Commission accorde l'autorisation si l'usage projeté n'est pas frivole, si les fins poursuivies ne peuvent être atteintes qu'à condition d'obtenir la communication des renseignements sous forme nominative et si les renseignements personnels communiqués sont utilisés d'une manière qui en assure le caractère confidentiel.

La diminution du nombre de demandes d'autorisation traitées est en partie attribuable à la priorité donnée au traitement des plus anciens dossiers en attente de traitement, souvent plus complexes.

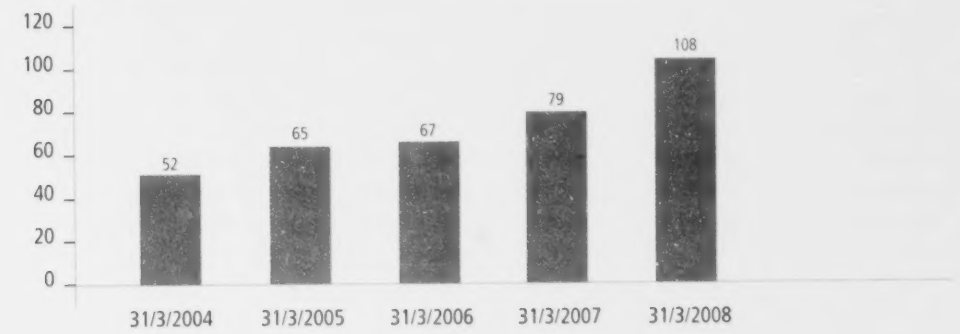
Ainsi, le délai moyen de traitement des dossiers réglés dans le dernier exercice a connu une hausse importante, tel que le démontre le graphique suivant.

DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT DES DEMANDES D'AUTORISATION D'ACCÈS À DES FINS D'ÉTUDE, DE RECHERCHE OU DE STATISTIQUE



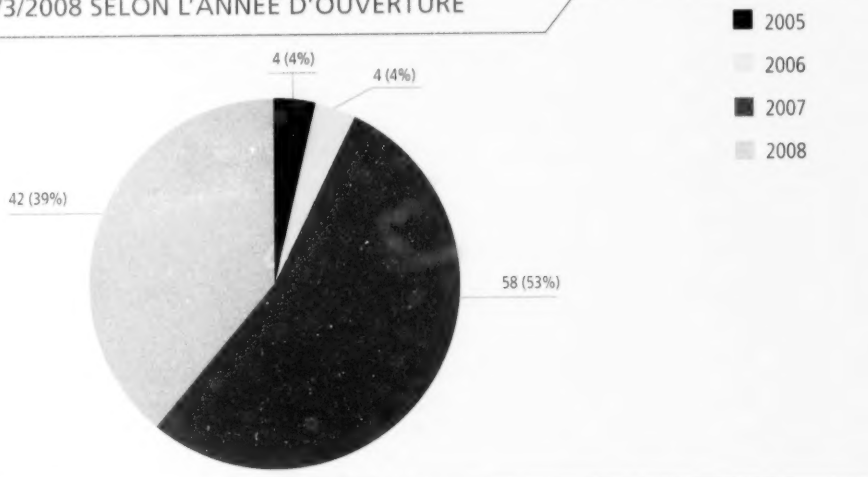
Au terme de l'exercice, l'évolution du nombre de demandes d'autorisation d'accès à des fins d'étude, de recherche ou de statistique en attente de traitement au cours des cinq dernières années se présentait comme suit :

ÉVOLUTION DU NOMBRE DE DEMANDES D'AUTORISATION D'ACCÈS À DES FINS D'ÉTUDE, DE RECHERCHE OU DE STATISTIQUE EN TRAITEMENT



Par contre, les dossiers en traitement au 31 mars 2008 étaient principalement des dossiers récents, comme le démontre le graphique qui suit.

RÉPARTITION DES DOSSIERS DE DEMANDES D'AUTORISATION D'ACCÈS À DES FINS D'ÉTUDE, DE RECHERCHE OU DE STATISTIQUE EN TRAITEMENT AU 31/3/2008 SELON L'ANNÉE D'OUVERTURE



Selon les données de ce graphique, la Commission se trouve vraisemblablement dans une position favorable pour réduire le délai moyen de traitement de ce type de dossiers au cours du prochain exercice.

Un exemple de dossier de demande d'autorisation d'accès à des fins de recherche traité au cours du dernier exercice concerne le projet CARTaGENE. Dans le cadre d'une recherche de très grande envergure, on propose de constituer une infrastructure publique, financée exclusivement par des fonds publics, sous la responsabilité de l'Université de Montréal. Il s'agit de faciliter la recherche sur la génomique des populations et de contribuer au développement de meilleurs diagnostics, traitements et programmes de prévention des maladies.

De façon plus précise, CARTaGENE se veut une ressource destinée au soutien de l'avancement de la recherche sur la génétique, avec l'intention d'améliorer la santé de la population du Québec. Elle comprendra une banque de données et une banque d'échantillons biologiques; l'accès à certaines données pourra être accordé aux chercheurs souhaitant mieux comprendre comment les gènes interagissent entre eux, avec l'environnement et en fonction des habitudes de vie de la population.

Le projet comporte deux phases, la phase A visant à recruter 20 000 participants âgés de 40 à 69 ans et la phase B visant à recruter 30 000 participants âgés de 25 à 69 ans. Préalablement à la phase A, la phase d'optimisation du projet a fait l'objet d'une autorisation de la Commission le 6 décembre 2007; cette phase a permis le recrutement de 223 participants résidant dans deux régions métropolitaines de recensement du Québec (Sherbrooke et Montréal). Cette phase d'optimisation avait comme principal objectif de vérifier et de tester les instruments et outils de CARTaGENE relativement à la communication avec les participants, ainsi que la collecte et le traitement des données et des échantillons.

La demande d'autorisation concernant la phase A devrait être transmise à la Commission au cours du prochain exercice. Cette phase traitera des échantillons provenant de quatre régions métropolitaines de recensement du Québec.

LES AUTORISATIONS À LA COMMUNICATION DE RENSEIGNEMENTS PERSONNELS SUR LES ACTIVITÉS DES PROFESSIONNELS

L'article 21.1 de la Loi sur la protection dans le privé permet d'accorder à une personne, après consultation des ordres professionnels concernés, l'autorisation de recevoir communication de renseignements personnels sur des professionnels et se rapportant à leurs activités professionnelles, sans le consentement des professionnels concernés. La loi prévoit diverses modalités encadrant cette communication.

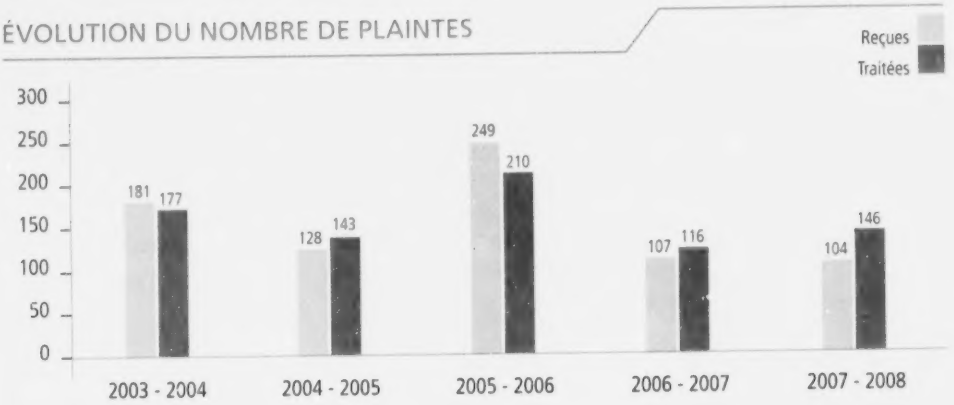
Quatre autorisations ont été délivrées par la Commission au cours des derniers exercices. Elles l'ont été aux entreprises Apaxys Solutions inc., Brogan inc., Groupe PharmaCommunications inc. et IMS du Canada limitée. Ces autorisations peuvent être consultées sur le site Internet de la Commission dans la section des avis.

LES PLAINTES, LES ENQUÊTES ET LES INSPECTIONS

La loi attribue à la Commission un pouvoir d'enquête afin d'assurer l'application et le respect de la Loi sur l'accès et, selon la Loi sur la protection dans le privé, sur toute matière relative à la protection des renseignements personnels. Généralement, les enquêtes entreprises par la Commission le sont à la suite du dépôt d'une plainte par une personne intéressée. Elles peuvent également l'être à la suite d'une dénonciation ou au terme d'une inspection effectuée à l'initiative de la Commission. La collecte des données concernant les faits pertinents au traitement de ces dossiers est effectuée par les enquêteurs de la Direction de l'analyse et de l'évaluation. Le traitement des enquêtes peut donner lieu à des recommandations ou à des ordonnances.

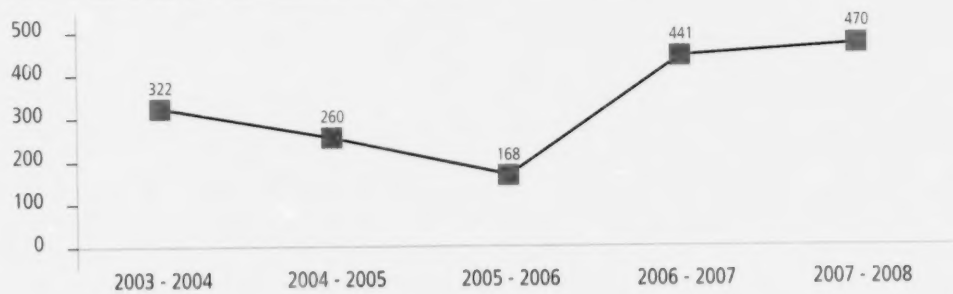
Le tableau suivant reproduit l'évolution du nombre de plaintes au cours des cinq derniers exercices.

ÉVOLUTION DU NOMBRE DE PLAINTES



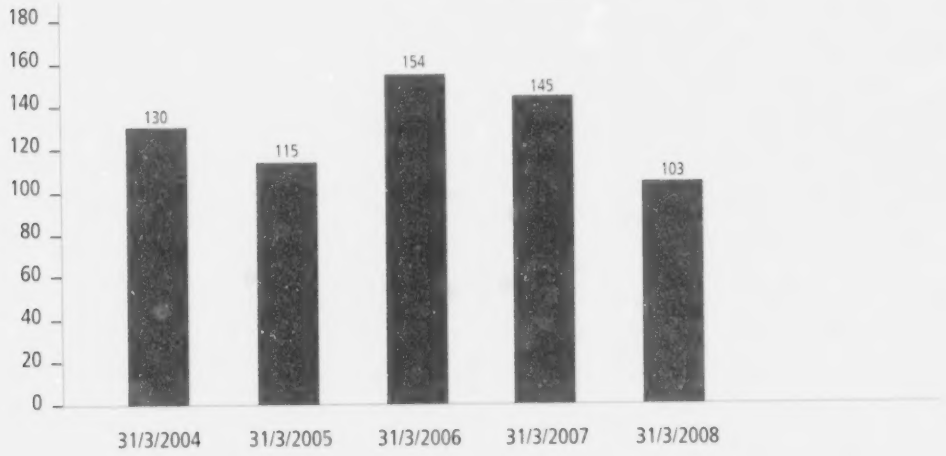
Des 104 plaintes reçues durant le dernier exercice, 33 concernaient le secteur public et 71 le secteur privé. Tout en parvenant à augmenter la cadence de traitement des dossiers de plainte par rapport à l'exercice précédent, l'accent a été mis, pour une deuxième année consécutive, sur le traitement des plus anciens dossiers. Le délai moyen de traitement des dossiers fermés au cours des cinq derniers exercices est illustré dans le graphique qui suit.

DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT DES PLAINTES



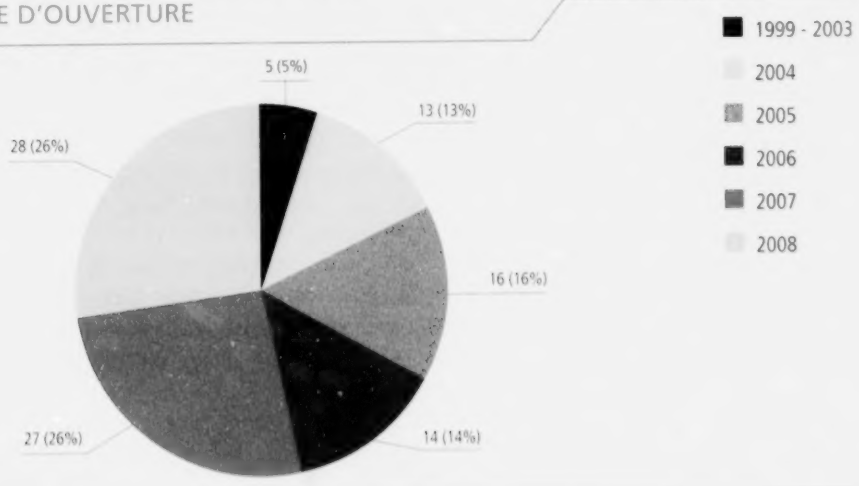
Il est à noter que le délai moyen particulièrement court de l'exercice 2005-2006 est en bonne partie dû au règlement rapide de 139 dossiers similaires en moins de 3 mois. Le délai moyen de traitement des autres dossiers de plainte fermés durant cet exercice a été de 324 jours. Le nombre de dossiers de plainte en traitement à la fin des cinq derniers exercices a évolué de la façon suivante :

ÉVOLUTION DU NOMBRE DE PLAINTES EN TRAITEMENT



Le portrait du nombre de dossiers de plainte au 31 mars 2008 montre qu'il reste encore quelques anciens dossiers en traitement, mais des efforts importants seront déployés au cours de l'exercice 2008-2009 afin de les traiter.

RÉPARTITION DES DOSSIERS DE PLAINTES EN TRAITEMENT AU 31/3/2008 SELON L'ANNÉE D'OUVERTURE



Tel que mentionné précédemment, la Commission procède également à des inspections. Ces dossiers sont récents puisque le pouvoir d'inspection n'a été attribué à la Commission qu'au moment de l'entrée en vigueur de la loi 22 en juin 2006. Au cours du dernier exercice, 30 dossiers d'inspection ont été ouverts, alors que 118 dossiers ont été fermés. Des dossiers d'inspection ouverts, 9 l'ont été dans le secteur public et 21 dans le secteur privé.

Depuis l'attribution du pouvoir d'inspection, les activités des agents de renseignements personnels ont été examinées avec plus d'attention par la Commission. Les interventions entreprises visaient deux aspects : celui de la publication d'un avis prescrit par la loi et celui de l'inscription des agents auprès de la Commission.

Conformément à la Loi sur la protection dans le privé, un agent de renseignements personnels a l'obligation de publier tous les deux ans un avis d'information concernant ses activités. Cinq agences ciblées n'avaient pas respecté cette obligation légale. À la suite de l'intervention de la Commission, quatre agences ont procédé à la publication exigée. Dans le cas de la cinquième agence qui n'avait pas procédé à la publication, une inspection a été réalisée afin de vérifier si ses pratiques étaient conformes aux dispositions de la loi. L'agence a finalement publié son avis.

Par ailleurs, toujours en vertu de la Loi sur la protection dans le privé, un agent de renseignements personnels a l'obligation de s'inscrire auprès de la Commission. Trois entreprises qui n'étaient pas inscrites ont été interpellées par la Commission. Dès cette première intervention, deux agences se sont inscrites; elles possèdent maintenant leur code d'agent et sont répertoriées au registre public de la Commission. La troisième entreprise n'exerçait pas d'activités correspondant à la définition d'agent de renseignements personnels, ce qui a mené à la fermeture du dossier.

Dans un autre ordre d'idées, au cours du dernier exercice, la Commission a continué d'être mise au fait d'incidents au cours desquels des renseignements personnels sont perdus ou volés, à l'insu des personnes concernées. Quatre nouveaux cas, qui s'ajoutent aux cas précédemment mentionnés dans le rapport annuel de gestion 2006-2007, ont été portés à la connaissance de la Commission par des représentants des entreprises intéressées.

La Commission est d'avis que des mesures de sécurité adéquates peuvent limiter les risques tout en étant consciente que le danger demeure, notamment dans le cas d'une erreur ou d'une fraude.

Lorsque de telles situations se produisent, l'une des principales préoccupations de la Commission consiste à s'assurer que les citoyens potentiellement concernés soient avisés de l'incident afin d'éviter ou de limiter les préjudices qu'ils pourraient subir. Dans les cas examinés, des mesures ont été prises, et les personnes potentiellement touchées ont été jointes. Les entreprises concernées

durant le dernier exercice sont l'Association canadienne de normalisation (incident déclaré le 21 janvier 2008), Wendy's Restaurants of Canada inc. (déclaré le 29 janvier 2008), The Empire Life Insurance Company (déclaré le 8 février 2008) et Bell Canada (déclaré le 15 février 2008).

LE TRAITEMENT DES DEMANDES D'INFORMATION

Les demandes d'information peuvent être adressées à la Commission verbalement ou par écrit. Les demandes verbales d'information sont traitées par les préposées aux renseignements. Les données du dernier exercice afférentes au traitement de ces demandes se trouvent au chapitre portant sur les résultats au regard de la Déclaration de services aux citoyens. Ces demandes peuvent porter sur la collecte, la conservation, l'utilisation ou la communication de renseignements personnels et elles donnent généralement lieu à une réponse écrite.

5.3 LES ACTIVITÉS DE PROMOTION

La présente section du rapport annuel vise à informer le lecteur de certaines des activités entreprises par la Commission dans le cadre du mandat de promotion de l'accès aux documents et de protection des renseignements personnels, qui lui a été confié par le législateur.

Dans ce contexte, deux activités de promotion principales se sont tenues au cours du plus récent exercice.

LA PREMIÈRE CONFÉRENCE DES COMMISSAIRES À LA PROTECTION DES DONNÉES DE LA FRANCOPHONIE

Dans la foulée de la 29e Conférence internationale des commissaires à la protection des données, la Commission a organisé la première Conférence des commissaires à la protection des données de la Francophonie, qui a donné lieu à la création de l'Association francophone des autorités de protection des données personnelles (AFAPDP). Cette conférence s'est tenue à Montréal le 24 septembre 2007 sur le thème « La protection des données personnelles, indispensable à la démocratie et au développement ». La création de l'AFAPDP résulte d'une volonté exprimée par le Québec et par 26 pays et gouvernements membres de l'Organisation internationale de la Francophonie, provenant autant des pays du Nord que du Sud. Elle donne suite aux souhaits des chefs d'État de la Francophonie énoncés dans le contexte des déclarations adoptées à Ouagadougou, le 27 novembre 2004, à l'occasion du Xe Sommet de la Francophonie, et à Bucarest, le 29 novembre 2006, à l'occasion du XIe Sommet.

L'AFAPDP a comme principal mandat de soutenir le réseau des autorités indépendantes francophones dans la promotion et la défense des règles de protection des données personnelles au sein de la Francophonie. La première présidence de l'association a été confiée au Québec, au président de la Commission d'accès à l'information, Me Jacques Saint-Laurent, pour une durée de trois ans.

CONFÉRENCE INTITULÉE « PRIVACY AT THE BORDER: EXPECTATIONS OF PRIVACY AND SECURITY IN THE WORLD'S LARGEST TRADING RELATIONSHIP »

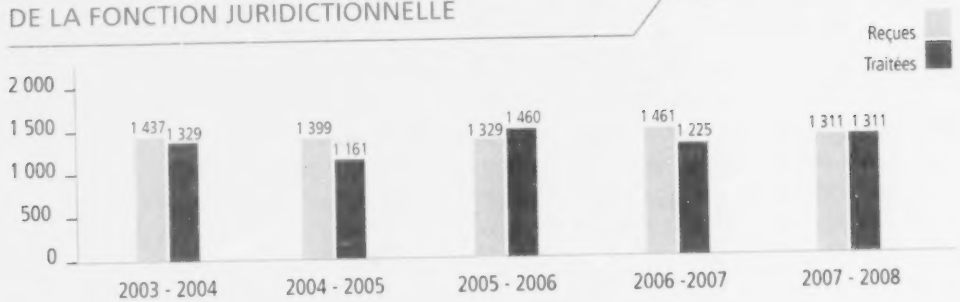
Tenue à Washington en février 2008 et organisée par le *Woodrow Wilson International Center for Scholars Canada Institute*, cette conférence a donné lieu à l'invitation de la Commission par le délégué général du Québec à Washington. Cette conférence, réunissant quatre conférenciers, a été présentée à divers membres de la communauté juridique et à des personnes intéressées par la question de la protection des renseignements personnels.

Me Christiane Constant y a représenté la Commission. Elle a exposé le fonctionnement de la Commission ainsi que les grands rouages de la Loi sur l'accès. Plus particulièrement, elle a abordé la question de la protection des renseignements personnels ainsi que les enjeux soulevés par l'utilisation des nouvelles technologies et la facilité de traitement des renseignements personnels qu'elles permettent. Elle a insisté sur le nécessaire lien de confiance entre le citoyen et l'administration gouvernementale dans le traitement des renseignements personnels. Elle a également fait connaître l'existence de l'article 70.1 de la Loi sur l'accès. Cet article prévoit l'obligation d'obtenir un minimum de garanties équivalant aux droits conférés par la Loi sur l'accès avant de communiquer des renseignements personnels à une administration étrangère.

5.4 LA FONCTION JURIDICTIONNELLE

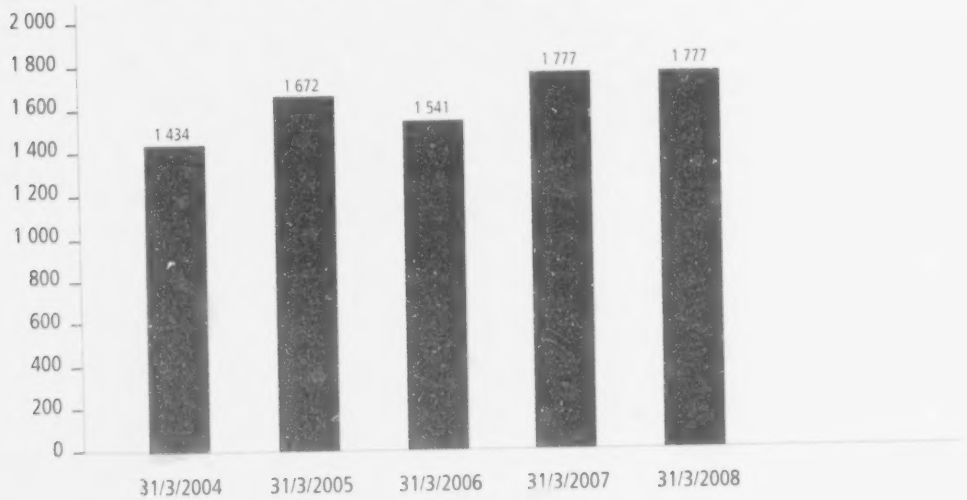
La fonction juridictionnelle de la Commission est la plus sollicitée en ce qui a trait au volume de dossiers. Des demandes de révision en vertu de la Loi sur l'accès lui sont acheminées lorsqu'un demandeur est insatisfait de la réponse obtenue d'un organisme public concernant l'accès à des documents administratifs, l'accès à des renseignements personnels ou leur rectification. La Commission est également saisie de demandes d'examen de mésentente en vertu de la Loi sur la protection dans le privé lorsqu'un citoyen est insatisfait de la réponse donnée par une entreprise à une demande d'accès à des renseignements personnels ou à leur rectification. L'évolution du nombre de demandes reçues et traitées par la fonction juridictionnelle de la Commission est illustrée au tableau qui suit.

ÉVOLUTION DU NOMBRE DE DEMANDES DE LA FONCTION JURIDICTIONNELLE



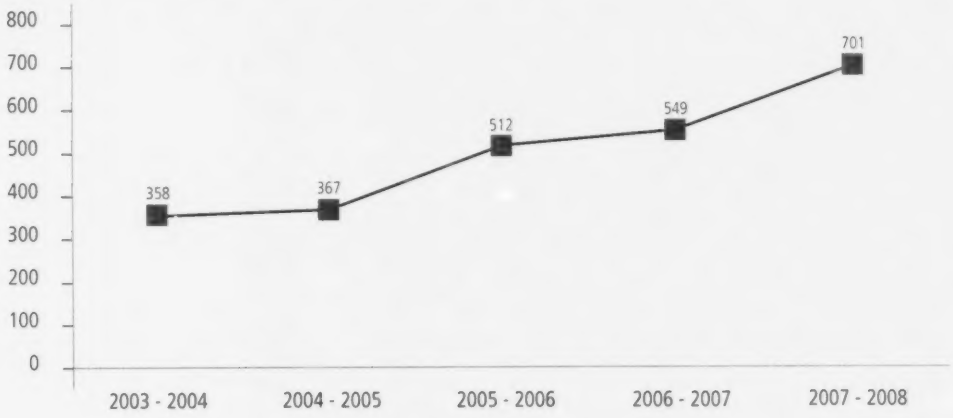
Selon les résultats du dernier exercice, le volume des dossiers en traitement par la section juridictionnelle est demeuré stable. Il se chiffrait comme suit au terme des cinq derniers exercices.

ÉVOLUTION DU NOMBRE DE DEMANDES DE LA SECTION JURIDICTIONNELLE EN TRAITEMENT

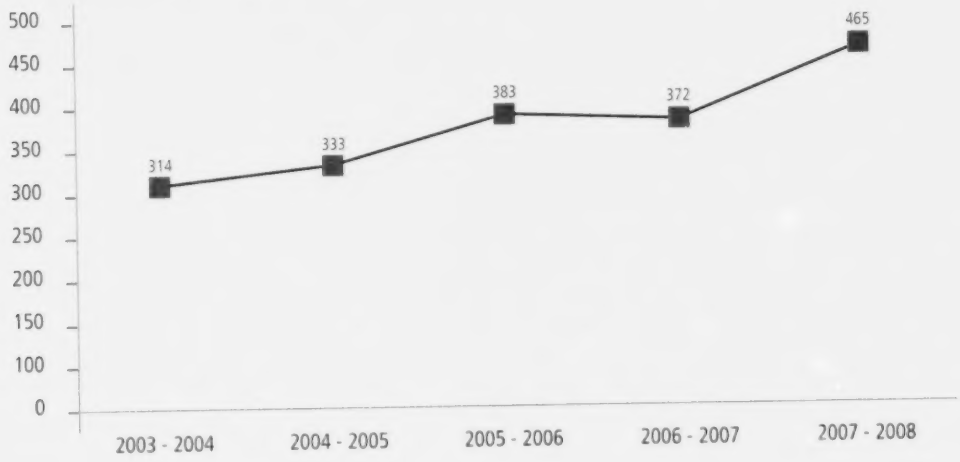


Comme pour les autres champs d'activité de la Commission, des efforts particuliers ont été déployés afin de traiter les plus anciens dossiers, exercice souvent plus complexe. En conséquence, le délai moyen de traitement des dossiers juridictionnels clos au dernier exercice a crû de façon importante, tel que l'illustrent les tableaux qui suivent. La présentation du délai moyen de traitement des dossiers de la section juridictionnelle est éclatée pour illustrer : le délai moyen de traitement des dossiers réglés par décision alors qu'une remise a été accordée dans le cadre du traitement; le délai moyen de traitement des dossiers réglés par décision sans qu'il y ait eu de remise; le délai moyen de traitement des dossiers réglés par médiation. Évidemment, le délai moyen de traitement des demandes pour lesquelles une remise a été accordée est le plus long. Une remise, demandée par l'une ou l'autre des parties, allonge le temps nécessaire au traitement d'un dossier. Les différents résultats figurant aux tableaux qui suivent mettent en évidence la nécessité d'une nette amélioration pour les prochains exercices. Le délai moyen de traitement des dossiers réglés par médiation aurait été de 387 jours sans les 294 dossiers similaires qui ont été traités durant le dernier exercice.

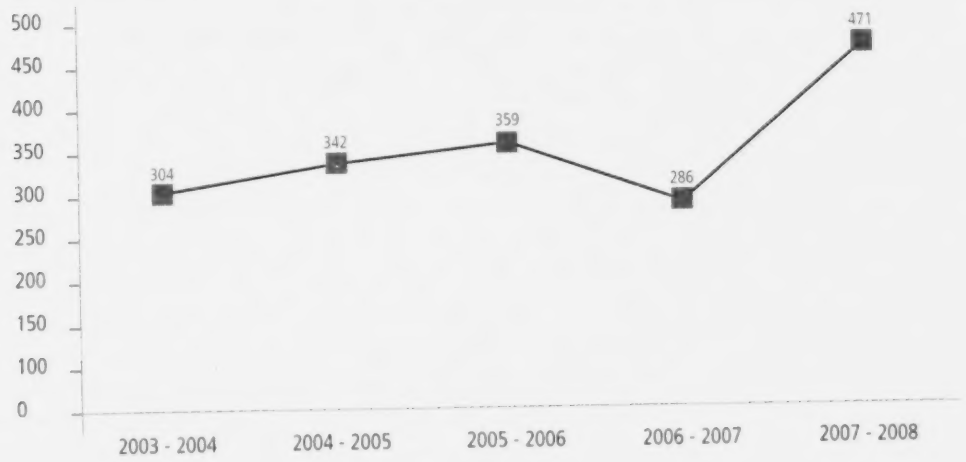
DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT DES DOSSIERS DE LA SECTION JURIDICTIONNELLE CLOS PAR DÉCISION, AVEC REMISE



DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT DES DOSSIERS DE LA SECTION JURIDICTIONNELLE CLOS PAR DÉCISION, SANS REMISE

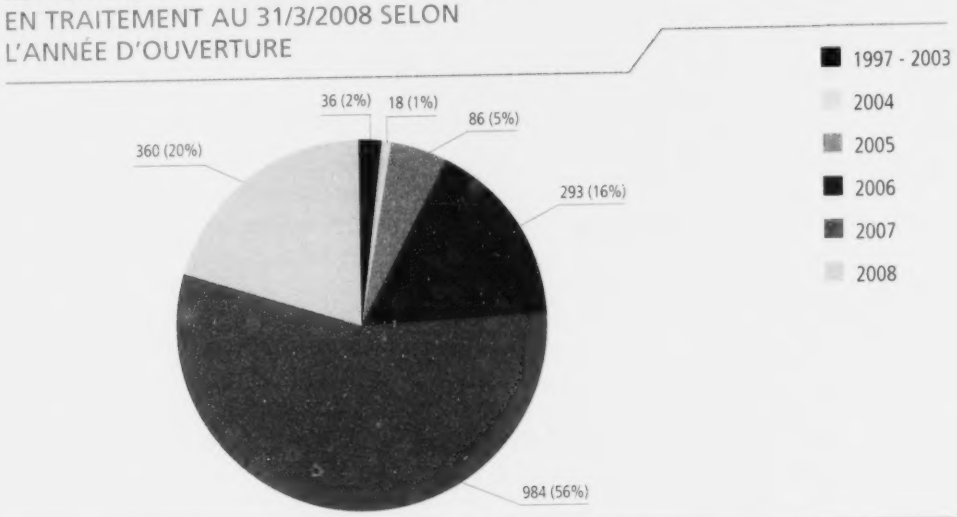


DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT DES DOSSIERS DE LA SECTION JURIDICTIONNELLE CLOS PAR MÉDIATION



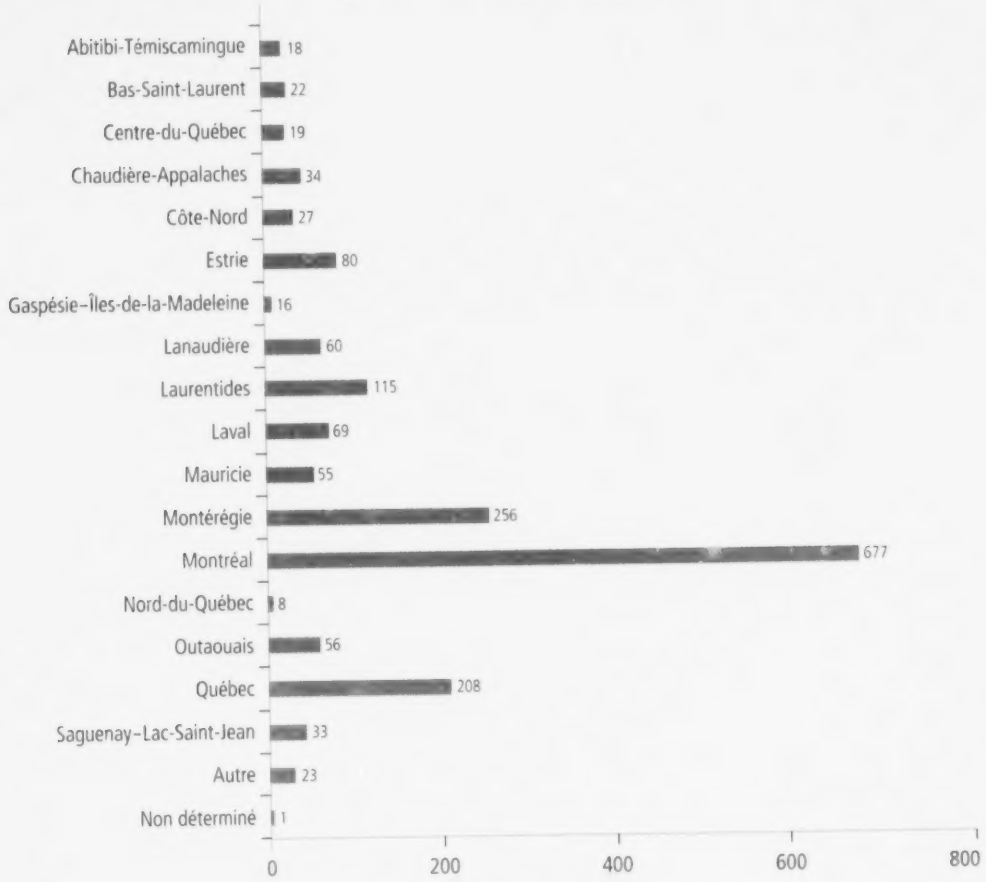
Au terme de l'effort de rattrapage effectué, le nombre de dossiers en traitement selon l'année d'ouverture se répartissait comme suit au 31 mars 2008.

RÉPARTITION DES DOSSIERS JURIDICTIONNELS EN TRAITEMENT AU 31/3/2008 SELON L'ANNÉE D'OUVERTURE



Quant au volume de dossiers selon la région administrative du traitement, il se répartissait comme suit.

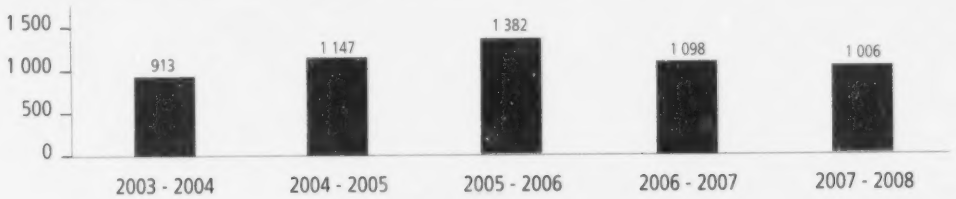
RÉPARTITION DES DOSSIERS JURIDICTIONNELS EN TRAITEMENT AU 31/3/2008 SELON LA RÉGION ADMINISTRATIVE



Le nombre de dossiers de l'agglomération montréalaise démontre le besoin que de nouveaux membres soient basés à cet endroit. Les décisions résultant de la demande de financement ont ouvert la porte à de tels ajouts, ce qui permet d'envisager à moyen terme une baisse du nombre de dossiers. Les délais de traitement des dossiers de la section juridictionnelle devraient suivre une tendance similaire.

Afin d'accroître le rythme de traitement des dossiers par la fonction juridictionnelle, la Commission peut augmenter le nombre de dossiers inscrits au rôle d'audiences. L'inscription permet évidemment la tenue d'une audience, mais elle a également pour effet de faciliter le processus de médiation, les parties concernées étant plus enclines à discuter de règlement lorsqu'une échéance, comme la tenue d'une audience, est prévue dans le processus. Toutefois, pour augmenter le rythme de traitement, il est nécessaire que des membres soient disponibles pour entendre les causes. L'affectation permanente d'un membre à la section de surveillance, depuis l'entrée en vigueur de la loi 22, a évidemment eu des répercussions quant au nombre de dossiers qu'il est possible de traiter dans la section juridictionnelle. De plus, l'inscription au rôle de dossiers complexes nécessite généralement l'utilisation de plusieurs plages d'audience. Le tableau suivant illustre bien l'effet combiné de la priorité accordée au règlement des plus anciens dossiers et de l'affectation d'un membre à la section de surveillance, par la réduction du nombre de dossiers inscrits au rôle d'audiences à compter de l'exercice 2006-2007.

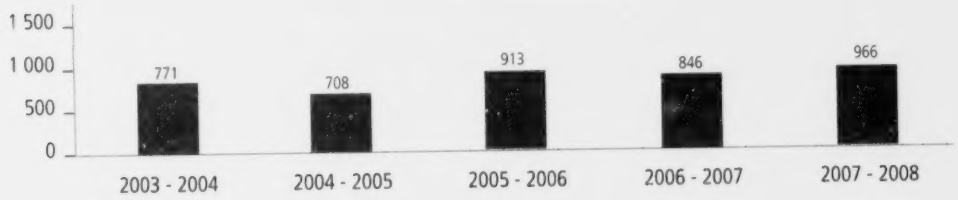
ÉVOLUTION DU NOMBRE DE DOSSIERS INSCRITS AU RÔLE



Le travail effectué par les médiateurs de la Direction des affaires juridiques a des répercussions importantes sur la capacité de traitement des dossiers de la section juridictionnelle de la Commission. En effet, dans les cas qui s'y prêtent, les médiateurs cherchent à amener les parties à s'entendre quant à la demande de révision ou à la demande d'examen de mésentente en cause. Lorsqu'une entente survient, le dossier est clos.

Malgré la diminution du nombre de dossiers inscrits au rôle d'audiences, une augmentation du nombre de dossiers réglés par le processus de médiation a été constatée durant le dernier exercice. Le règlement de 294 dossiers similaires n'a pas été étranger à cette réussite. Le tableau qui suit illustre l'évolution des cinq derniers exercices à cet égard.

ÉVOLUTION DU NOMBRE DE DOSSIERS RÉGLÉS PAR MÉDIATION

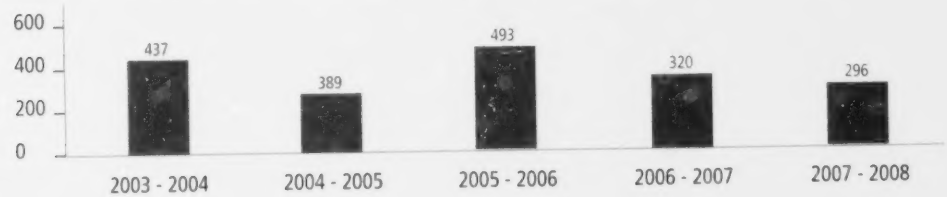


Malgré le processus de médiation mis en place, plusieurs dossiers doivent faire l'objet d'un traitement par les membres de la Commission, la position des parties étant irréconciliable. Ainsi, de nombreuses interventions des commissaires peuvent être nécessaires avant la tenue d'une audience. Il peut notamment s'agir de conférences préparatoires ou de décisions quant à des demandes d'assignation de témoins ou de demandes de remise. Le tableau qui suit présente l'évolution, au cours des cinq dernières années, du nombre d'audiences tenues à Montréal, à Québec et dans les régions québécoises.

LIEU	2003-2004	2004-2005	2005-2006	2006-2007	2007-2008
Montréal	247	236	296	236	224
Québec	60	95	108	93	73
Régions	38	98	54	65	90
Total	345	429	458	394	387

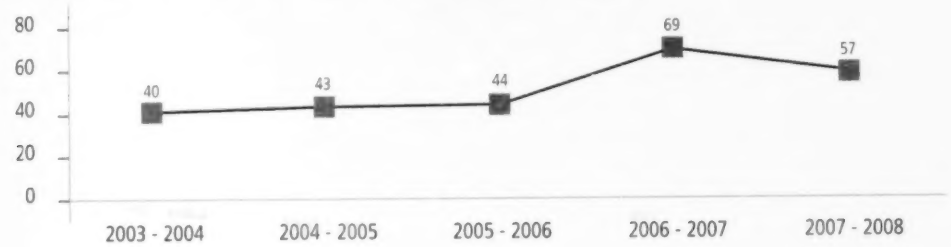
Durant l'audience, les parties présentent la preuve ainsi que les arguments au soutien de leurs prétentions. Les membres de la Commission prennent la cause en délibéré et rendent une décision écrite. Le tableau suivant illustre le nombre de décisions rendues au cours des cinq derniers exercices.

ÉVOLUTION DU NOMBRE DE DÉCISIONS RENDUES



Depuis l'entrée en vigueur de la loi 22, un délai de 90 jours est accordé aux membres pour rendre leur décision une fois la cause prise en délibéré. Ce délai peut être prolongé, pour des motifs sérieux, par le président de la Commission. L'évolution des cinq dernières années du délai moyen du délibéré est présentée ci-après.

ÉVOLUTION DU DÉLAI MOYEN DU DÉLIBÉRÉ



QUELQUES DÉCISIONS IMPORTANTES

DOSSIER 02 13 41

Le 11 juin 2002, un plaignant s'adresse à la Commission à propos de la divulgation de renseignements personnels par son employeur dans le cadre de procédures judiciaires devant la Cour supérieure. Cette plainte est rejetée par trois membres de la Commission le 9 novembre 2005. Le plaignant s'adresse à la Cour du Québec en décembre 2005 afin d'en appeler de la décision rejetant sa plainte. Deux requêtes en irrecevabilité, dont une par la Commission, sont déposées au dossier de la Cour du Québec à l'encontre de cet appel.

Le 19 mai 2006, la Cour du Québec conclut que le droit d'appel à l'issue du processus d'enquête de la Commission n'existe que dans les cas où l'enquête mène à une ordonnance. Une décision de la Commission rejetant une plainte ne donne pas ouverture à un droit d'appel, pas plus que la décision de formuler une recommandation.

Le 14 août 2007, la Cour supérieure casse la décision de la Cour du Québec en interprétant largement le terme « ordonnance » inclus dans la loi. La Cour d'appel du Québec, le 14 décembre 2007, annule la décision de la Cour supérieure et rétablit celle de la Cour du Québec. Le 17 juillet 2008, la Cour suprême du Canada refuse la demande d'autorisation de pourvoi à l'encontre de la décision de la Cour d'appel. Cette dernière a donc reconnu la justesse de la décision de la Cour du Québec concernant l'étendue du droit d'appel en matière d'enquête à la Commission.

DOSSIERS 06 03 07 ET 06 04 37

Les demandes d'accès à l'origine de ces dossiers visaient à obtenir le détail et les pièces justificatives de comptes de dépenses de membres du personnel de la direction des organismes en cause. Au cœur du litige, l'interprétation à donner au terme « fonction », que l'on trouve au premier paragraphe du premier alinéa de l'article 57 de la Loi sur l'accès, nécessitait d'être examinée.

Selon les décisions rendues par la Commission en 2007 et en 2008, le terme « fonction » énoncé à l'article 57 comprend les activités accomplies dans l'exercice des fonctions des membres du personnel et les renseignements concernant les dépenses afférentes. Les renseignements concernant les dépenses engagées dans le contexte des activités professionnelles des membres de la direction de l'organisme sont donc accessibles. Par ailleurs, l'information relative à la manière dont les cadres choisissent d'exercer leurs fonctions est confidentielle. Ainsi, le nom et l'adresse de l'établissement visité, la nature du service obtenu et l'identité des personnes rencontrées sont des renseignements confidentiels. Le 30 avril 2008, la Cour du Québec confirme la décision rendue dans le dossier 06 03 07.

DOSSIER 04 14 83

Le 22 juillet 2003, la Commission ordonne à trois organismes publics de communiquer au Syndicat des professionnelles et professionnels du gouvernement du Québec le nom des employés ayant reçu un boni pour rendement exceptionnel pour une période donnée. La Commission considère que l'octroi de bonis pour rendement exceptionnel est visé par le paragraphe 4 du premier alinéa de l'article 57 de la Loi sur l'accès, en ce qu'il constitue un avantage économique conféré par des organismes publics en vertu d'un pouvoir discrétionnaire. Le nom des employés ayant bénéficié de cet avantage revêt donc un caractère public.

Dans le contexte de l'appel de cette décision, la Cour du Québec annule l'ordonnance de la Commission et conclut que l'octroi du boni pour rendement exceptionnel constitue une condition de travail et non l'exercice d'un pouvoir discrétionnaire. Appelée à réviser ce jugement, la Cour supérieure rétablit la décision de la Commission. En dernière instance, en mai 2008, la Cour d'appel rejette l'appel des organismes publics et confirme ainsi la décision rendue par la Commission.

6

LA PLANIFICATION STRATÉGIQUE

Tel qu'annoncé au chapitre des faits saillants de l'année du présent rapport annuel de gestion, le prochain plan stratégique de la Commission est en préparation. Bien que de nombreux travaux aient été amorcés en lien avec cette planification, celle-ci n'est pas complétée au moment de soumettre le présent rapport.

D'importants efforts ont été déployés pour répertorier un plus grand nombre de données de gestion; celles-ci permettront de définir des indicateurs pertinents pour mesurer la performance de l'organisation en prévision du choix des cibles pour le plan stratégique. Grâce à ces efforts, le chapitre portant sur les activités de la Commission présente les nouvelles données de gestion. Les résultats qui y paraissent mettent en lumière d'importants retards qui nécessitent des ajustements. Des mesures concrètes sont prises pour apporter des correctifs immédiatement. En appui à ces mesures, l'adoption prochaine du plan stratégique précisera certains objectifs et la façon de mesurer les résultats.

Tenant compte des résultats apparaissant au présent rapport annuel de gestion, le plan stratégique en cours de préparation informera le lecteur sur les orientations stratégiques de la Commission à l'égard des responsabilités qui lui sont confiées.

Au départ, il s'agit pour la Commission de se donner une orientation prioritaire concernant la qualité des services qu'elle doit rendre dans le cadre de son mandat. Ces services devront être rendus de façon adéquate, dans un délai et à un coût raisonnables. Pour fournir correctement ces services, la Commission doit prendre les mesures nécessaires pour se doter des outils et des processus qui lui permettront de faire preuve d'innovation et de modernisme dans la gestion organisée et cohérente des ressources à sa disposition, en collaboration avec ses partenaires. Enfin, la Commission d'accès à l'information doit préciser comment elle entend, à l'avenir, exercer son leadership et promouvoir l'accès aux documents des organismes publics et la protection des renseignements personnels.

7

LES RÉSULTATS AU REGARD DE LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

Divers engagements sont énoncés à la Déclaration de services aux citoyens de la Commission afin d'offrir à la clientèle un service de qualité. La déclaration fera l'objet d'une révision au cours du prochain exercice, de sorte que la nouvelle version reflétera l'orientation de la Commission exprimée dans le plan stratégique 2009-2012. Plus particulièrement, l'actuelle Déclaration de services comporte les engagements suivants :

- Offrir des services courtois et respectueux;
- Favoriser l'accessibilité à ses services;
- Prêter assistance aux citoyens;
- Améliorer la célérité des services qu'elle rend;
- Traiter les dossiers avec impartialité et équité et justifier ses décisions;
- Contribuer à améliorer l'accès à l'information et à protéger la confidentialité des renseignements personnels.

LES RÉSULTATS

LA COURTOISIE ET LE RESPECT

Le premier engagement de la Déclaration exige que les citoyens faisant affaire avec la Commission soient traités avec courtoisie et respect dans toutes leurs interactions avec le personnel de la Commission. Plus particulièrement, le personnel a comme obligation de s'identifier au début de tout entretien. De plus, les visiteurs sont accueillis dès leur arrivée aux locaux de la Commission, et le personnel en place fournit tout renseignement nécessaire aux citoyens.

Il est de plus prévu que les avis de convocation à une audience doivent être expédiés au moins six semaines avant la date prévue pour cette audience. Dans les faits, les avis sont régulièrement expédiés plus de six semaines avant la date prévue de l'audience, ce qui a pour effet de diminuer le nombre de demandes de remise et de favoriser le processus de médiation.

Les membres de la Commission ont également l'obligation de traiter chaque citoyen qui se présente devant eux avec courtoisie et respect, et ce, en vertu du Code de déontologie des membres adopté en décembre 2006. Le Code de déontologie des membres peut être consulté sur le site Internet de la Commission.

L'ACCESSIBILITÉ

Afin de respecter cet engagement, le personnel de la Commission est disponible pour accueillir les visiteurs pendant les heures d'ouverture de ses bureaux de Québec et de Montréal (du lundi au vendredi de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30). La Commission rend également disponibles une ligne téléphonique sans frais, un site Internet et une boîte vocale. De plus, dans l'exercice de la fonction juridictionnelle, les membres se déplacent dans les différentes régions administratives du Québec afin de tenir des audiences près du lieu de résidence des citoyens concernés.

L'ASSISTANCE

Les préposées aux renseignements téléphoniques de la Commission traitent un nombre important de demandes verbales d'information concernant différents sujets relevant de l'expertise de la Commission. Au cours du dernier exercice, 8 157 demandes verbales d'information ont été traitées par les préposées aux renseignements. Le tableau qui suit présente le nombre de demandes de renseignements traitées en fonction des sujets abordés. Plus d'un sujet a pu être abordé au cours d'un même appel.

PRINCIPAUX SUJETS TRAITÉS AU COURS DES DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS EN 2007-2008	NOMBRE DE DEMANDES	%
Demande d'accès ou de rectification	3 275	40,1
Collecte, utilisation, conservation et communication de renseignements personnels	2 661	32,6
Notion de consentement	1 412	17,3
Plaintes à l'égard d'organismes ou d'entreprises	1 373	16,8
Utilisation de cartes d'identité	776	9,5
Renseignements liés aux dossiers médicaux	740	9,1
Renseignements liés aux bureaux de crédit	403	4,9
Renseignements liés au logement	373	4,6
Renseignements liés aux caméras de surveillance	145	1,8

De plus, le système de réponse vocale interactive de la Commission a traité 29 827 appels au cours de la dernière année. Ce système fournit différents renseignements concernant des sujets d'intérêt fréquemment abordés par la clientèle de la Commission.

Le site Internet de la Commission représente un incontournable outil d'assistance aux citoyens. On y trouve des modèles de lettres à utiliser pour faire une demande d'accès ou de rectification ou pour présenter une demande de révision ou d'examen de mésentente, tout comme de nombreux renseignements en lien avec l'accès à l'information ou la protection des renseignements personnels. La majeure partie des décisions rendues par la Commission peuvent également y être consultées. Au cours du dernier exercice, 181 423 visites du site ont été compilées. L'adresse de ce site est www.cai.gouv.qc.ca.

LA CÉLÉRITÉ

La Commission a également pris comme engagement de répondre le plus promptement possible aux diverses demandes de sa clientèle. Certains délais de traitement ne répondent pas actuellement à cet objectif. Des correctifs doivent être apportés rapidement, comme nous en avons fait état précédemment.

Il faut mentionner que les préposées aux renseignements téléphoniques s'efforcent de prendre immédiatement en charge les appels. Au cours du dernier exercice, 58 % des demandes de renseignements téléphoniques ont été prises en charge aussitôt, un résultat en baisse de 8 % par rapport à l'exercice précédent. Quant aux demandes de renseignements ayant fait l'objet d'un message dans la boîte vocale de la Commission, celle-ci s'engage à rappeler les correspondants dans les 24 heures. Cet objectif a été atteint dans 89 % des cas, un résultat en baisse de 4 % par rapport à l'année précédente.

Par ailleurs, concernant les demandes écrites, la Commission a pris l'engagement d'accuser réception des différentes demandes dans un délai inférieur à dix jours ouvrables de leur réception. Le délai moyen d'ouverture des dossiers est passé, au cours des deux derniers exercices, de 7,7 jours ouvrables à 5,3 jours ouvrables. La Commission est persuadée qu'un nouveau système de gestion des dossiers plus performant lui permettra d'améliorer encore davantage ce résultat.

L'IMPARTIALITÉ, L'ÉQUITÉ ET LA JUSTIFICATION DE LA DÉCISION

L'impartialité et l'objectivité des membres de la Commission sont désormais des obligations incluses au Code de déontologie des membres.

Par ailleurs, les décisions de la Commission sont rendues par écrit et elles contiennent les motifs sur lesquels elles s'appuient, conformément à l'engagement énoncé à la Déclaration de services aux citoyens. Toutes les demandes sont traitées avec impartialité et équité en conformité avec les critères de la loi et de la jurisprudence.

L'ACCÈS À L'INFORMATION ET LA CONFIDENTIALITÉ

En tant qu'organisme public, la Commission s'applique à respecter les obligations de la Loi sur l'accès.

LES PLAINTES À L'ENDROIT DE LA COMMISSION

Postérieurement à l'adoption de la Déclaration de services aux citoyens, la Commission a adopté une politique de traitement des plaintes à l'égard des services qu'elle rend à la population. Cette politique a donné lieu à l'ouverture de six dossiers et à la fermeture de cinq dossiers au cours du dernier exercice. Un dossier est ouvert sur réception d'une plainte écrite. Il est toutefois possible de porter plainte verbalement. Un document explicatif du processus de dépôt d'une plainte est disponible sur le site Internet de la Commission, à la rubrique *À propos de nous*.

En incluant les plaintes verbales, la Commission a traité dix-neuf plaintes au cours du dernier exercice. Ces plaintes portaient principalement sur les délais de traitement. Aussi, neuf plaintes ont été considérées comme étant fondées.

8

LES RESSOURCES DE LA COMMISSION

LES RESSOURCES HUMAINES

Cinq membres nommés par l'Assemblée nationale composent la Commission d'accès à l'information. À l'exception du président, Me Jacques Saint-Laurent, lequel est affecté aux deux sections de la Commission et est chargé de son administration, les membres sont affectés à l'une ou l'autre des sections, juridictionnelle ou de surveillance, de la Commission. Ainsi, Me Christiane Constant est affectée à la surveillance, alors que Me Jean Chartier, Me Hélène Grenier et Me Guylaine Henri sont affectés à la section juridictionnelle. Tout au long de l'année financière, les membres ont pu compter sur la compétence et le professionnalisme du personnel pour l'exercice de l'ensemble des fonctions de la Commission.

RÉPARTITION DE L'EFFECTIF AUTORISÉ PAR CATÉGORIE D'EMPLOIS À LA FIN DES CINQ DERNIERS EXERCICES

CATÉGORIES	31 MARS 2004	31 MARS 2005	31 MARS 2006	31 MARS 2007	31 MARS 2008
Membres	5	5	5	5	5
Cadres	2	2	2	3	3
Professionnels	24	23	20	18	17
Techniciens	8	10	10	10	9
Personnel de bureau	14	13	14	14	14
Total	53	53	51	50	48

En application des règles régissant le recrutement des emplois et touchant le niveau de l'effectif permanent et total autorisé pour l'exercice financier terminé le 31 mars 2008, l'effectif autorisé de la Commission était de 48. Par contre, en référence au CT 205371 du 27 août 2007, les mesures de réduction de l'effectif ont fixé la cible de l'effectif utilisé à 45 ETC. La Commission a respecté cette cible en utilisant 44,35 ETC.

EFFECTIF EN PLACE SELON LA CATÉGORIE D'EMPLOI ET LE LIEU DE TRAVAIL

CATÉGORIE	31 MARS 2004		31 MARS 2005		31 MARS 2006		31 MARS 2007		31 MARS 2008	
	QC	MTL	QC	MTL	QC	MTL	QC	MTL	QC	MTL
Membres	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2
Cadres	2	0	1	0	2	0	2	0	2	1
Professionnels	20	3	20	1	18	1	17	1	19	2
Techniciens	8	1	9	1	9	1	7	1	8	1
Personnel de bureau	8	2	10	3	11	3	9	2	11	3
Total	40	8	43	7	43	7	38	6	43	9

RÉPARTITION DE L'EFFECTIF, AU 31 MARS 2008, PAR UNITÉ ADMINISTRATIVE

	HC	C	P	T	PB	TOTAL	%
Membres et présidence	5			1		6	12
Direction des affaires juridiques		2	7	2	1	12	23
Direction de l'analyse et de l'évaluation			10	3	3	16	31
Direction de l'administration		1	3	2	5	11	21
Secrétariat			1	1	5	7	13
Total *	5	3	21	9	14	52	100

* HC : Hors cadres C : Cadres P : Professionnels T : Techniciens PB : Personnel de bureau

LE DÉVELOPPEMENT DES RESSOURCES HUMAINES

En application de la Loi favorisant le développement de la formation de la main d'œuvre, la Commission investit dans le perfectionnement des connaissances de ses membres et de son personnel. Le seuil à respecter afin de se conformer à cette loi est de consacrer annuellement au moins 1 % du montant de sa masse salariale à des fins de formation. Au cours du dernier exercice, une somme équivalant à 1,89 % de la masse salariale de la Commission a été investie dans le perfectionnement de son personnel.

LA SANTÉ DES PERSONNES AU TRAVAIL

Soucieuse d'assurer une bonne qualité de vie au travail à ses employés, la Commission s'est dotée, il y a quelques années, d'une politique d'aide aux employés. Cette politique permet aux employés aux prises avec des difficultés d'obtenir, de façon confidentielle, de l'aide professionnelle.

Deux politiques concernant les régimes d'horaires variables sont appliquées par la Commission depuis de nombreuses années, l'une pour les professionnels et l'autre pour les fonctionnaires.

LES RESSOURCES INFORMATIONNELLES

Tel qu'énoncé au chapitre des faits saillants de l'année, les travaux en vue du remplacement de l'actuel système de gestion des dossiers ont été amorcés durant le dernier exercice. Entre autres objectifs, la Commission souhaite que ce système permette un suivi électronique plutôt que manuel de plusieurs activités de la Commission.

LES RESSOURCES FINANCIÈRES

Les tableaux qui suivent présentent l'information financière de la Commission au 31 mars 2008 en la comparant avec les résultats des quatre exercices précédents.

COMMISSION D'ACCÈS À L'INFORMATION
FRAIS D'ADMINISTRATION
EXERCICES FINANCIERS TERMINÉS AU 31 MARS

	2004	2005	2006	2007	2008
Traitements et avantages sociaux	3 262 432 $	3 431 387 $	3 353 114 $	3 017 143 $	3 171 845 $
Loyers*	488 280	487 022	432 693	432 960	413 816
Services de transport et de communication	158 432	159 476	177 648	171 280	157 620
Services professionnels, administratifs et autres	119 871	123 387	90 480	71 186	176 108
Matériel et fournitures	39 544	39 874	37 374	60 357	56 448
Entretien et réparations	36 644	13 551	5 713	24 062	11 757
Amortissement des immobilisations corporelles	38 320	39 550	17 037	18 342	37 253
CHARGES ASSUMÉES PAR LE GOUVERNEMENT DU QUÉBEC	4 143 523 $	4 294 247 $	4 114 059 $	3 795 330 $	4 024 847 $

*Le poste « Loyers » comprend deux surfaces locatives administrées par la Société immobilière du Québec (SIQ) :

Québec : 575, rue Saint-Amable : 1 063,4 mètres carrés

Montréal : 480, boul. Saint-Laurent : 371 mètres carrés

LOYERS VERSÉS À LA SIQ PAR EXERCICE FINANCIER	451 601 $	451 601 $	412 810 $	416 404 $	397 451 $

9

LES AUTRES EXIGENCES

L'ARTICLE 21.1 DE LA LOI SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS DANS LE SECTEUR PRIVÉ

Les autorisations délivrées par la Commission en vertu de cette disposition visent à permettre à une personne de recevoir communication de renseignements personnels sur des professionnels, se rapportant à leurs activités professionnelles, sans leur consentement. La Commission doit mentionner dans son rapport annuel les différentes personnes autorisées en vertu de cette disposition.

Aucune nouvelle autorisation n'a été demandée ou accordée au cours du dernier exercice. Depuis l'entrée en vigueur de cette disposition, les organisations suivantes ont obtenu une autorisation de la Commission :

- Apaxys Solutions inc.
- Brogan inc.
- Groupe PharmaCommunications inc.
- IMS du Canada Ltée

L'ACCÈS À L'INFORMATION ET LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

La Commission a traité 27 demandes d'accès à l'information au cours du dernier exercice. Le détail du résultat du traitement de ces demandes est reproduit ci-après.

DEMANDES D'ACCÈS TRAITÉES PAR LA COMMISSION EN 2007-2008	
Demandes acceptées en totalité	8
Demandes acceptées partiellement	9
Demandes refusées	3
Absence de documents	7

Deux des trois demandes refusées l'ont été parce que les documents demandés avaient fait l'objet d'une publication alors que la troisième découlait du refus du tiers consulté. Les documents publiés étaient évidemment accessibles.

LES RECOMMANDATIONS DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL

Le rapport annuel de gestion doit contenir les mesures prises par les ministères et organismes pour répondre aux recommandations du Vérificateur général.

Aucune recommandation du Vérificateur général n'a été formulée à l'égard de la Commission dans son dernier rapport à l'Assemblée nationale.

LA POLITIQUE LINGUISTIQUE

La Politique linguistique de la Commission a été adoptée en 1998. L'Office québécois de la langue française a donné un avis favorable quant à son contenu. Cette politique comporte cinq parties :

> La maîtrise du français;
> Les communications institutionnelles, textes et documents;
> Les rapports avec le public;
> La langue de travail;
> La politique d'achat et les mesures connexes.

La Commission n'a reçu aucune plainte concernant l'application de cette politique au cours du dernier exercice. La Commission n'a constaté aucune infraction quant à celle-ci.

L'ÉTHIQUE ET LA DÉONTOLOGIE

Le Code de déontologie des membres de la Commission d'accès à l'information a été adopté en décembre 2006. Ce code comporte une section portant sur les devoirs relatifs à la fonction de membre et une autre sur les devoirs généraux du membre. Aucune infraction à ce code n'a été relevée au cours du dernier exercice. Le Code de déontologie des membres peut être consulté sur le site Internet de la Commission, à l'adresse www.cai.gouv.qc.ca.

ALLÉGEMENT RÉGLEMENTAIRE ET ADMINISTRATIF

Depuis quelques années déjà, des modèles de lettres sont à la disposition des citoyens sur le site Internet de la Commission afin de faciliter la formulation de demandes d'accès, de rectification, de révision et d'examen de mésentente.

Par ailleurs, afin de faciliter l'expression de doléances ou de commentaires à l'égard des services rendus par la Commission, un système de traitement des plaintes a été mis sur pied. La documentation afférente à ce processus se trouve également sur le site Internet de la Commission.

PROGRAMME D'ACCÉS À L'ÉGALITÉ

Les tableaux qui suivent reproduisent les données relatives à la représentativité de différents groupes cibles pour l'exercice 2007-2008. Nous attirons l'attention du lecteur sur le fait que certains de ces tableaux concernent l'effectif permanent, alors que d'autres incluent l'ensemble du personnel.

L'EMBAUCHE TOTALE AU COURS DE L'EXERCICE 2007-2008

	Réguliers	Occasionnels	Étudiants	Stagiaires
Nombre total de personnes embauchées	3	12	2	2

NOMBRE D'EMPLOYÉS RÉGULIERS EN PLACE EN DATE DU 31 MARS 2008

Effectif total (personnes)	37

Le tableau suivant reproduit la représentativité à l'embauche des membres de communautés culturelles, des anglophones, des autochtones et des personnes handicapées.

TAUX D'EMBAUCHE DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES 2007-2008

Statuts d'emploi	Embauche totale 2007-2008	Nombre d'embauches de membres de groupes cibles 2007-2008					
		Communautés culturelles	Anglophones	Autochtones	Personnes handicapées	Total	Taux d'embauche par statut d'emploi
Réguliers	3						
Occasionnels	12	2				2	17 %
Étudiants	2						
Stagiaires	2						
Total	19	2				2	11 %

Le tableau qui suit reproduit l'évolution globale de l'embauche des trois dernières années des groupes cibles (membres des communautés culturelles, anglophones, autochtones et personnes handicapées) par statut d'emploi.

TAUX D'EMBAUCHE GLOBAL DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES PAR STATUT D'EMPLOI : RÉSULTATS COMPARATIFS

	Réguliers	Occasionnels	Étudiants	Stagiaires
2005-2006	100 %	12,5 %		
2006-2007	100 %	25 %		
2007-2008		17 %		

Le prochain tableau reproduit la représentativité des groupes cibles relativement à l'effectif permanent, et ce, à la fin des trois derniers exercices.

TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES AU SEIN DE L'EFFECTIF RÉGULIER : RÉSULTATS COMPARATIFS AU 31 MARS DE CHAQUE ANNÉE

Groupes cibles	2006		2007		2008	
	Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total	Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total	Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total
Communautés culturelles	4	8 %	4	10 %	4	11 %
Autochtones						
Anglophones						
Personnes handicapées	1	2 %				

TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES AU SEIN DE L'EFFECTIF RÉGULIER : RÉSULTATS PAR CATÉGORIE D'EMPLOIS AU 31 MARS 2008

Groupes cibles	Membres		Personnel d'encadrement		Personnel professionel		Personnel technicien		Personnel de bureau		Total	
	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%
Communautés culturelles	1	2,7			2	5,4			1	2,7	4	10,8
Autochtones												
Anglophones												
Personnes handicapées												

Les deux tableaux suivants reproduisent les données relatives au taux d'embauche des femmes en 2007-2008 en fonction du statut d'emploi ainsi que la représentativité totale des femmes occupant un poste permanent en fonction du niveau d'emploi au 31 mars 2008.

TAUX D'EMBAUCHE DES FEMMES 2007-2008

	Régulières	Occasionnelles	Étudiantes	Stagiaires	Total
Nombre de femmes embauchées	2	10	2	2	16
Pourcentage	67 %	83 %	100 %	100 %	84 %

TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES FEMMES DANS L'EFFECTIF RÉGULIER AU 31 MARS 2008

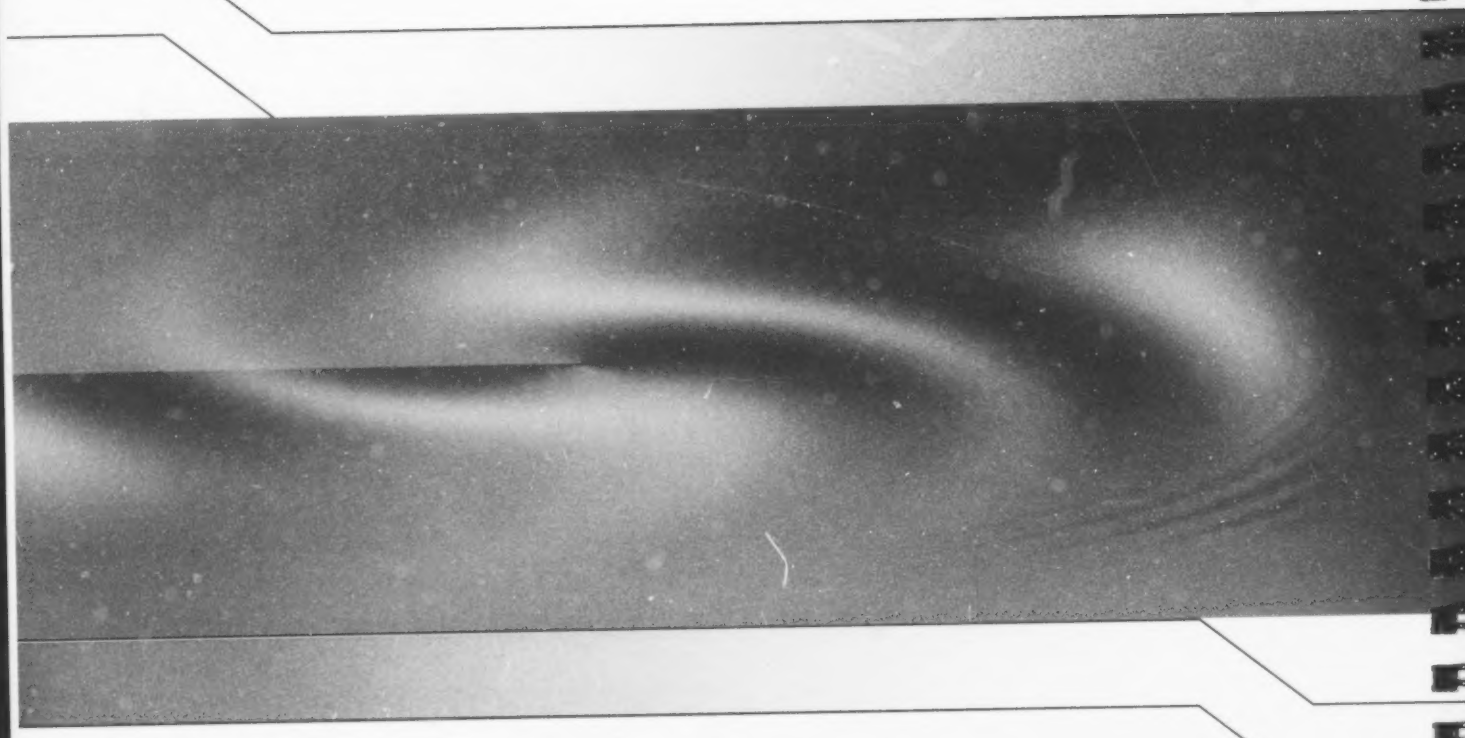
	Membres	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel	Personnel technicien assimilé	Personnel de bureau	Total
Nombre total d'employés réguliers	5	3	15	7	7	37
Nombre de femmes ayant le statut d'employée régulière	3	1	8	6	7	25
Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier total de la catégorie	60 %	33 %	53 %	86 %	100 %	68 %

ANNEXE I

LA LISTE DES ACTIVITÉS DE LA COMMISSION D'ACCÈS À L'INFORMATION EN 2007-2008

Demandes	Reçues	Traitées[1]
Demandes de révision portant sur l'accès aux documents (secteur public)	630	452
Demandes de révision portant sur l'accès aux renseignements personnels (secteur public)	375	262
Demandes de révision portant sur la rectification de renseignements personnels (secteur public)	36	27
Demandes de révision formulées par un tiers (secteur public)	2	7
Demandes d'examen de mésentente concernant l'accès aux renseignements personnels (secteur privé)	171	161
Demandes d'examen de mésentente concernant la rectification de renseignements personnels (secteur privé)	30	327
Requêtes pour demandes abusives	67	75
Avis	28	48
Demandes d'autorisation d'accès à des fins de recherche, d'étude ou de statistique (secteur public)	178	150
Demandes d'autorisation d'accès à des fins de recherche, d'étude ou de statistique (secteur privé)	7	6
Plaintes (secteur public)	33	47
Plaintes (secteur privé)	71	99
Demandes d'information (secteur public)	240	260
Demandes d'information (secteur privé)	105	118
Demandes en biométrie	8	8
Inspections	30	118
Activités de promotion	3	3
Recours exercés devant les tribunaux judiciaires	25	7
Demandes d'accès à l'information	27	27
Plaintes écrites à l'encontre du personnel de la Commission	6	5
Total	2 072	2 207

[1] Les chiffres contenus dans cette colonne comprennent les dossiers en traitement au début de cette période soit le 1er avril 2007.



QUÉBEC (siège)
Bureau 1.10
575, rue Saint-Amable
Québec (Québec) G1R 2G4
Téléphone : 418 528-7741
Télécopieur : 418 529-3102

MONTRÉAL
Bureau 18.200
500, boul. René-Lévesque Ouest
Montréal (Québec) H2Z 1W7
Téléphone : 514 873-4196
Télécopieur : 514 844-6170

Sans frais : 1 888 528-7741
www.cai.gouv.qc.ca